Revenu Québec

Rapport annuel de gestion 2004-2005

Québec

106-01712/

Revenu Québec

Rapport annuel de gestion 2004-2005

Québec

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

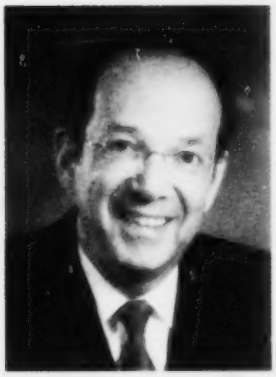
Dépôt légal – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 2-550-45447-2
ISSN 1703-9320

© Gouvernement du Québec, 2005
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Rapport annuel de gestion 2004-2005

Contenu

Revenu Québec	pages 9 à 122
Centre de perception fiscale	pages 123 à 175



Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec fierté que je vous présente le premier rapport annuel de gestion de Revenu Québec, nouvelle agence, pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2005. C'est au début de l'exercice que Revenu Québec a été constitué, par la signature d'une convention de performance et d'imputabilité entre la sous-ministre et moi-même.

Le rapport montre les résultats obtenus en lien avec le premier plan d'action public déposé annuellement à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que les résultats relatifs à la nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, qui a été rendue publique en juin 2004.

La dernière année a été consacrée au déploiement de Revenu Québec et à la mise en œuvre de l'entente de gestion conclue avec le Conseil du trésor. Un des grands changements vécus par l'organisation aura été la mise en place d'une structure selon une approche par clientèles, soit les particuliers et les entreprises.

Grâce à l'engagement du personnel, les résultats atteints montrent une amélioration de la performance, conjuguée à une réduction significative des coûts. De plus, la qualité des services a été maintenue.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Lawrence S. Bergman

Sainte-Foy, octobre 2005

Monsieur Lawrence S. Bergman
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

Vous y trouverez les résultats obtenus en lien avec les objectifs de notre nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi que ceux liés aux orientations et aux enjeux de notre plan d'action public 2004-2005.

Il comporte également l'information répondant à diverses exigences gouvernementales, dont le bilan triennal sur la politique concernant la santé des personnes au travail, les engagements et les réalisations sur les allégements réglementaires et administratifs pour les entreprises et les résultats relatifs à l'administration de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA).

Je tiens à souligner que les objectifs que nous nous étions fixés ont été atteints à un haut niveau grâce à la mobilisation et à la participation de l'ensemble du personnel.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Diane Jean

Diane Jean

Sainte-Foy, octobre 2005

Rapport annuel de gestion **2004-2005**

Revenu Québec

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est présentée et des contrôles afférents.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* décrit bien la mission, les champs d'intervention et le contexte de Revenu Québec. Le rapport présente fidèlement les objectifs relatifs aux principaux enjeux en 2004-2005 du plan d'action public et ceux de la déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi que les résultats qui y sont liés.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs de Revenu Québec et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'une déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, d'orientations stratégiques, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du Comité de direction, qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'organisation. Différents comités sont également en place pour suivre et orienter les opérations dont, notamment, un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujetti à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et, enfin, la vérification d'optimisation des ressources. La Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée également du caractère plausible des résultats et des renseignements et a produit un rapport de validation à ce sujet.

Les membres du Comité de direction,

Diane Jean
Sous-ministre

Carole Imbeault, directrice générale
Centre de perception fiscale

Alain Blouin, directeur général adjoint
Direction générale adjointe des ressources humaines

Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Johanne Bergeron, sous-ministre adjointe
Direction générale des entreprises

Norbert Boudreau, directeur
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Denis Garon, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement et des technologies

Gaetan Halle, directeur
Direction des communications

Mireille Picard, sous-ministre adjointe
Direction générale des particuliers

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes

Sainte-Foy, octobre 2005

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de Revenu Québec, pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations de l'organisation, des enjeux, des objectifs et des actions établis dans son plan d'action 2004-2005, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, des indicateurs de résultats et d'efficience prévus dans sa convention de performance et d'imputabilité ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaison avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à documenter les systèmes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein de Revenu Québec et d'apprécier davantage certains résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes par intérim,

Pierre Gagné

Sainte-Foy, octobre 2005

Table des matières

Faits saillants **19**

Sommaire des résultats **21**

1. Présentation de Revenu Québec **25**

1.1 Son origine 25

1.2 Sa mission 25

1.3 Ses champs d'intervention 26

1.4 Sa clientèle 27

1.5 Son contexte 29

1.6 Sa structure organisationnelle 32

1.7 Sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises 32

1.8 Ses enjeux et orientations stratégiques 32

2. Résultats liés aux objectifs de la Déclaration de services **35**

2.1 Objectifs généraux 35

2.1.1 Appel téléphonique 35

2.1.2 Visite aux bureaux de Revenu Québec 37

2.1.3 Correspondance 38

2.1.4 Accessibilité aux services électroniques 39

2.1.5 Opposition à une décision 39

2.1.6 Évaluation de la satisfaction 40

2.2 Objectifs propres aux particuliers 43

2.2.1 Déclaration de revenus 43

2.2.2 Pension alimentaire 45

2.3 Objectifs propres aux entreprises 47

2.3.1 Déclaration de revenus des sociétés 47

2.3.2 Inscription d'une entreprise 48

2.3.3 Remboursement des taxes aux mandataires 49

3. Résultats liés au plan d'action 2004-2005 ..... **51**

3.1 Orientation 1 : Percevoir les impôts, les taxes et les autres fonds en s'assurant que chacun paie sa juste part ou reçoive les sommes auxquelles il a droit 51

3.1.1 Enjeu 1 : Assurer la perception des sommes dues en fonction du principe de l'autocotisation 51

3.1.2 Enjeu 2 : Améliorer la perception des sommes dues par l'accroissement des activités de contrôle fiscal 56

3.2 Orientation 2 : Améliorer l'efficience, l'imputabilité et la transparence 59

3.2.1 Enjeu : Réorganiser Revenu Québec en fonction d'une approche par clientèles 59

3.3 Orientation 3 : Offrir des services de qualité au meilleur coût 62

3.3.1 Enjeu : Améliorer l'efficience des services offerts 62

4. Utilisation des ressources **69**
4.1 Ressources humaines 69
4.1.1 Effectifs utilisés 69
4.1.2 Stages pour les étudiants 71
4.1.3 Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail 71
4.1.4 Développement des compétences du personnel 72
4.1.5 Renouvellement de la main-d'œuvre 73
4.2 Ressources financières 73
4.2.1 Budget et dépenses 2004-2005 73
4.2.2 Fonds spéciaux 76
4.2.3 Administration de la taxe sur les produits et services 79
4.3 Ressources informationnelles 80
4.3.1 Portrait du parc informatique 81
4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information 82
4.3.3 Projets de développement 82

5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales **85**
5.1 Engagements et réalisations en ce qui concerne les allégements réglementaires et administratifs pour les entreprises 85
5.2 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 88
5.3 Résultats relatifs à l'administration de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) 102
5.4 Application des articles 94 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* 103
5.5 Protection des renseignements personnels et accès à l'information 105
5.6 Politique concernant la santé des personnes au travail 106
5.7 *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration* 107
5.8 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées 107
5.9 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité 107

6. Conclusion **109**

Annexe 1 Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère 110

Annexe 2 Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2004-2005 111

Annexe 3 Organigramme au 31 mars 2005 115

Annexe 4 Titulaires des fonctions au 31 mars 2005 116

Annexe 5 Principaux documents d'information publiés en 2004-2005 119

Annexe 6 Bureaux de Revenu Québec au 31 mars 2005 120

Annexe 7 Embauche et représentativité 121

Liste des tableaux

Tableau 1	Clientèle par catégories	28
Tableau 2	Déclarations de revenus des particuliers – Évolution du délai de transmission des remboursements ou des avis de cotisation	44
Tableau 3	Recettes fiscales et extrabudgétaires	53
Tableau 4	Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis	54
Tableau 5	Montants versés aux bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux	55
Tableau 6	Montants versés par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux	56
Tableau 7	Récupération fiscale en 2004-2005 par activités de contrôle fiscal	57
Tableau 8	Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée	58
Tableau 9	Ratio des dollars récupérés pour chaque dollar dépensé	60
Tableau 10	Coût des activités de contrôle fiscal en ETC	60
Tableau 11	Données financières sur la perception des pensions alimentaires	63
Tableau 12	Volume des principales transactions électroniques réalisées par la clientèle	66
Tableau 13	Effectif utilisé par types d'activité	70
Tableau 14	Personnel régulier en poste au 31 mars 2005	71
Tableau 15	Sommaire des écarts de budget et de dépenses	75
Tableau 16	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses	77
Tableau 17	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses	78
Tableau 18	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses	79
Tableau 19	Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses	79
Tableau 20	Compensation financière – TPS	80
Tableau 21	Équipements informatiques	81
Tableau 22	Effectifs consacrés aux technologies de l'information	82
Tableau 23	Statistiques générales sur l'Entente IFTA (année civile)	103
Tableau 24	Transferts de fonds entre juridictions membres de l'Entente IFTA (année civile)	103
Tableau 25	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR	104
Tableau 26	Sommaire statistique – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR	104

Liste des graphiques

Graphique 1	Appels téléphoniques qui ont été pris dans le délai prescrit	36
Graphique 2	Visiteurs accueillis dans un délai de 20 minutes	37
Graphique 3	Correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	38
Graphique 4	Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition	40
Graphique 5	Plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	42
Graphique 6	Déclaration de revenus des particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation	44
Graphique 7	Programme de perception des pensions alimentaires – Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire traités	45
Graphique 8	Programme de perception des pensions alimentaires – Première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours	46
Graphique 9	Demandes de remboursement de la taxe sur les intrants qui ont été traitées dans un délai de 30 jours	49
Graphique 10	Croissance des recettes	52
Graphique 11	Coût moyen par dossier de pension alimentaire	64
Graphique 12	Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation	72
Graphique 13	Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les types d'activité	72

Faits saillants

Création de Revenu Québec

Le 29 juin 2004, le ministre et la sous-ministre du Revenu ont signé une convention de performance et d'imputabilité, conférant ainsi le statut d'agence à l'ensemble du Ministère au sens de la *Loi sur l'administration publique*. Selon cette convention, l'agence est désignée par l'appellation *Revenu Québec*. Une entente de gestion a également été signée par le ministre du Revenu et la présidente du Conseil du trésor. Par cette entente, Revenu Québec a obtenu certains assouplissements, relatifs à la gestion des ressources humaines et financières, qui favorisent l'amélioration de l'efficience de l'organisation. Comme prévu à l'entente, le *Plan d'action 2004-2005* de Revenu Québec a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

Perception des recettes : 66,6 milliards de dollars

Les recettes perçues par Revenu Québec ont atteint 66,6 milliards de dollars en 2004-2005. Il s'agit d'une hausse de 4,4 % par rapport à l'exercice financier précédent. De cette somme, 44 milliards proviennent des recettes fiscales et 22,6 milliards des recettes extrabudgétaires. Par ailleurs, les remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais ont totalisé 15,7 milliards de dollars, soit près de 0,7 milliard de dollars de plus qu'en 2003-2004.

Dépassement de l'objectif de récupération fiscale

Les résultats de la récupération fiscale de l'exercice 2004-2005 atteignent 1 milliard 536,8 millions de dollars, soit 144,4 millions (10,4 %) de plus que l'objectif de 1 milliard 392,4 millions de dollars prévu dans la planification annuelle.

Restructuration par clientèles

Dans le cadre de la révision du fonctionnement de l'État québécois, Revenu Québec a réorganisé ses services par clientèles afin de favoriser l'efficience des activités et d'améliorer la qualité des services.

Nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

La nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, révisée en fonction des deux grandes clientèles, soit les particuliers et les entreprises, est entrée en vigueur en avril 2004. À Revenu Québec, la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* est un gage de qualité et de satisfaction.

Amélioration de l'efficience

À la suite de l'exercice gouvernemental de révision des structures et des programmes, des mesures ont été prises afin d'optimiser l'utilisation des ressources. Dans la plupart des cas, les réductions de coûts en effectifs par activités dépassent les cibles établies au début de l'exercice financier. Les retombées de ces mesures sont également confirmées par la baisse du coût en effectifs utilisés par dollar de recettes, qui a été de 4,3 points de pourcentage plus importante que la cible prévue.

Sommaire des résultats

Les tableaux qui suivent illustrent sommairement les résultats liés aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et aux objectifs du *Plan d'action 2004-2005*. Les résultats sont présentés et commentés de façon plus détaillée dans les parties 2 et 3 du rapport.

Sommaire des résultats liés aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Objectifs	Résultats	
	2003-2004	2004-2005
Objectifs généraux		
Prendre les appels téléphoniques dans un délai de deux minutes.	90,1 %	85,5 %
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	98,6 %	94,5 %
Rencontrer les visiteurs à l'accueil dans un délai de 20 minutes.	97,6 %	97,1 %
Répondre à la correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception.	74,9 %	80,0 %
Assurer l'accessibilité des services électroniques.	96,4 %	95,7 %
Communiquer la décision et les motifs la justifiant à propos d'un avis d'opposition dans un délai de six mois suivant sa réception.	80,3 %	79,5 %
Maintenir un service de traitement des plaintes et fournir une réponse dans un délai de 35 jours.	88,1 %	90,2 %
Objectifs propres aux particuliers		
Transmettre l'avis de cotisation ou le remboursement dans les 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus sur support papier.	69,6 %	75,4 %
Transmettre l'avis de cotisation ou le remboursement dans les 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus par voie électronique.	89,8 %	61,3 %
Traiter les nouvelles demandes de pension alimentaire dans un délai de 30 jours après la réception du jugement.	18 jours	27 jours
Faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du refus de payer la pension alimentaire et les frais.	99,2 %	99,3 %
Objectifs propres aux entreprises		
Délivrer l'avis de cotisation dans les 100 jours de la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	s. o.	88,6 %
Attribuer sans délai un numéro d'inscription lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.	100 %	100 %
Attribuer dans un délai de 35 jours un numéro d'inscription lorsque la demande est acheminée par courrier.	90,1 %	88,3 %
Traiter les demandes de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours.	76,2 %	76,5 %

Résultats liés aux objectifs du *Plan d'action 2004-2005*

Objectifs	Actions	Indicateurs et résultats
Percevoir les recettes fiscales et extrabudgétaires.	Appliquer les lois concernant, entre autres, l'impôt sur le revenu, les taxes à la consommation, certains droits et permis, la taxe sur les produits et services (TPS) ainsi que le Fonds des pensions alimentaires.	Les recettes fiscales et extrabudgétaires ont atteint 66,6 milliards de dollars en 2004-2005, comparativement à 63,8 milliards de dollars pour l'exercice financier précédent. Le coût en effectifs par dollar de recettes a diminué de 6,3 %, soit 4,3 points de pourcentage de mieux que la cible qui avait été établie pour 2004-2005. **Variation des coûts en fonction des effectifs utilisés par 1 000 contribuables** **Activités autres que le contrôle fiscal** Secteur d'activité / Cible / Réel Impôt des particuliers : - 2 % / - 10,2 % Impôt des sociétés : - 2 % / - 16,2 % Taxes et retenues à la source : - 2 % / - 3,8 % Pensions alimentaires : - 8 % / - 16 % **Contrôle fiscal** Secteur d'activité / Cible / Réel Impôt des particuliers : + 1,5 % / + 2,1 % Impôt des sociétés : + 3 % / + 6,7 % Taxes et retenues à la source : Maintien des coûts / - 1,1 %
Atteindre l'objectif de récupération fiscale.	Réaliser des interventions de contrôle dans les secteurs économiques à risque.	Les récupérations fiscales ont atteint 1 milliard 536,8 millions de dollars, soit 10,4 % de plus que la cible qui avait été établie à 1 milliard 392,4 millions de dollars. Au total, 55,3 % des cotisations débitrices résultant des interventions de contrôle fiscal ont été encaissées pendant le même exercice financier.
	Réaliser des activités de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.	Les travaux de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont porté, entre autres, sur l'industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie, les indices de richesse et les transactions financières.
Améliorer l'efficience en diminuant le coût des services.	Optimiser les services à la clientèle.	L'établissement des pistes d'optimisation a été complété en mars 2005. Les pistes retenues seront intégrées dans un processus d'amélioration continue.
	Implanter le code à barres pour les déclarations de revenus des particuliers.	Les économies dues à l'implantation du code à barres atteignent 0,97 million de dollars en 2004-2005. La cible prévue était de 0,9 million de dollars.

Augmenter la performance des activités de contrôle fiscal.	Optimiser le contrôle de la non-production de déclarations et de sommaires en matière de taxes et de retenues à la source.	Les coûts en ETC affectés au contrôle de la non-production de déclarations et de sommaires en matière de taxes et de retenues à la source ont été réduits de 61 % comparativement à l'exercice précédent. La cible était de 60 %.
	Rééquilibrer et intensifier les programmes de vérification sur le territoire.	La cible 2004-2005 pour le taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal a été établie à 7,65 $. En réalité, ce taux a été de 8,24 $. Au total, 1 850 ETC ont été affectés aux activités de contrôle, ce qui dépasse la cible qui avait été fixée à 1 842 ETC. Les plans de mise en œuvre pour le rééquilibrage et l'intensification des programmes de vérification sur le territoire ont été complétés en septembre 2004.
Optimiser le soutien administratif et technique afin de diminuer les coûts.	Réorganiser les services administratifs et techniques.	Un plan de mise en œuvre a été élaboré. La mise en place des mesures a débuté à l'automne 2004.
Diminuer le coût total de la gestion du Programme de perception des pensions alimentaires.	Réviser le processus de perception des pensions alimentaires et mettre en œuvre les changements retenus.	Le coût total de gestion du Programme de perception des pensions alimentaires a diminué de 7,3 %, dépassant ainsi la cible qui était de 5 %. Le coût moyen par dossier actif a été réduit de 11,2 %. La cible prévue était de 8 %. Le taux de régularité du versement des pensions alimentaires a été de 79 %. La cible prévue était de 75 %.
Optimiser la performance des systèmes informatiques.	Mettre en œuvre de nouveaux services électroniques.	Au total, 27,9 % des encaissements proviennent de transactions électroniques. La cible avait été établie à 24 % pour 2004-2005. Le nombre de transactions électroniques effectuées dans le portail des services Clic Revenu a progressé de 69,1 % par rapport à l'exercice précédent. Le nombre des autres transactions électroniques a augmenté de 17,4 % par rapport à l'exercice précédent. Dix nouveaux services électroniques ont été implantés au cours de l'exercice 2004-2005, soit deux de plus que la cible.
	Optimiser les systèmes de traitement de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés.	Les travaux d'architecture en vue d'optimiser les systèmes de traitement de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés ont été réalisés comme prévu.

1. Présentation de Revenu Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu, qui était rattaché au ministère des Finances. Au cours des vingt dernières années, il a assumé progressivement de nouvelles responsabilités, dont l'administration de nouvelles taxes à la consommation, incluant celle de la taxe sur les produits et services (TPS) pour le compte du gouvernement du Canada, la perception et le versement des pensions alimentaires ainsi que l'administration de divers programmes sociofiscaux et de programmes de redistribution de fonds.

En juin 2004, le ministre du Revenu a conclu avec la sous-ministre une convention de performance et d'imputabilité et a également signé une entente de gestion avec la présidente du Conseil du trésor au sens de la *Loi sur l'administration publique*. Dans le présent rapport, l'expression *Revenu Québec*, qui se trouve dans le texte de la convention, désigne donc l'ensemble des directions générales et des unités administratives du ministère du Revenu[1].

1.2 Sa mission

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Il perçoit plus de 80 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec. Sa mission consiste à

- assurer la perception des impôts et des taxes ainsi que des fonds pour tout programme qui lui est confié afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu par la loi, auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement afin de s'assurer que chaque citoyen ou entreprise qui y a droit bénéficie des programmes sociofiscaux, de redistribution de la richesse ou de soutien au développement économique ;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

Pour réaliser cette mission, Revenu Québec s'est donné pour vision à long terme que les citoyens et les entreprises aient confiance en son administration. À cette fin, quatre valeurs sont privilégiées, soit le sens des responsabilités, l'équité, le sens du service et le respect. Ces valeurs figurent dans la brochure *Les valeurs et l'éthique au ministère du Revenu du Québec* et dans la convention de performance et d'imputabilité de

1. Une des directions générales qui composent Revenu Québec, le Centre de perception fiscale, est elle-même constituée en agence depuis octobre 2001.

Revenu Québec. Elles guident le personnel dans ses efforts vers l'atteinte des objectifs de l'organisation.

1.3 Ses champs d'intervention

Conformément à sa mission, les activités de Revenu Québec s'exercent dans les quatre champs d'intervention suivants :

- l'administration de la fiscalité ;
- l'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu ;
- la perception de contributions à différents fonds et régimes publics ;
- l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental : l'autocotisation. Selon ce principe, les contribuables et les mandataires[2] sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre à Revenu Québec leurs contributions et les sommes perçues dans les délais prescrits. Par ailleurs, Revenu Québec, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour ce faire, il accomplit diverses activités allant du traitement des déclarations fiscales qui lui sont adressées au recouvrement des créances fiscales, en passant par les activités d'information, de prévention, de contrôle et de lutte contre l'évasion fiscale.

Ces activités touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1er juillet 1992, elles concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui ont trait à la perception de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire du Québec.

L'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu

En plus de jouer son rôle de percepteur des impôts et des taxes, Revenu Québec participe aux missions sociale et économique du gouvernement du Québec. Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, Revenu Québec s'est vu confier, au fil des ans, l'administration complète ou partielle de certains programmes de soutien.

C'est le cas des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme le remboursement d'impôts fonciers, l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)[3], le crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec (TVQ) et l'allocation-logement, qui est administrée conjointement avec la Société d'habitation du Québec. Revenu Québec participe aussi à la gestion du régime de prestations familiales en transmettant à la Régie des rentes du Québec les renseignements nécessaires à la détermination du montant auquel peut avoir droit un parent, en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Enfin, depuis janvier 2005, Revenu Québec assure également la gestion de la prime au travail et du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants.

---

2. Par *mandataire*, on entend toute personne chargée de percevoir des sommes pour le compte de Revenu Québec.

3. Le programme APPORT a été remplacé par la prime au travail en janvier 2005.

La perception de contributions à différents fonds ou régimes publics

Revenu Québec entretient un lien privilégié avec la population par l'intermédiaire de la déclaration de revenus annuelle et de son réseau étendu de mandataires. Ainsi, l'expertise qu'il a développée dans tous les aspects de l'administration fiscale fait en sorte qu'il est de plus en plus sollicité pour agir à titre d'agent-percepteur pour divers ministères et organismes québécois qui administrent des fonds ou des régimes publics, tels que la Régie des rentes du Québec et la Commission des normes du travail.

L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

Le 1er décembre 1995, le gouvernement a confié au ministère du Revenu du Québec l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Afin d'assurer la régularité du soutien financier auquel ont droit les enfants et les parents gardiens, Revenu Québec perçoit les montants de pensions alimentaires auprès des débiteurs et les verse aux créanciers alimentaires.

1.4 Sa clientèle

Les différents champs d'intervention de Revenu Québec expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, ainsi que les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux et la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés ainsi que les mandataires qui assurent la perception des taxes et des retenues à la source ainsi que leur remise au gouvernement.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires, la fréquence des échanges avec les créanciers alimentaires est bimensuelle, considérant le versement prévu par la loi, soit deux fois par mois.

En outre, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

Tableau 1 Clientèle par catégories

Clientèle[1]	Exercice 2000-2001	Exercice 2001-2002	Exercice 2002-2003	Exercice 2003-2004	Exercice 2004-2005	Variation de la dernière année
PARTICULIERS						
Contribuables[2]	5 466 304	5 543 961	5 614 543	5 677 398	5 762 067	+ 1,5 %
Particuliers en affaires[2, 3]	480 102	483 665	486 198	492 661	501 441	+ 1,8 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	204 519	218 810	232 233	243 892	253 838	+ 4,1 %
Bénéficiaires – Programme APPORT[4]	40 874	36 514	32 890	33 264	31 706	- 4,7 %
Bénéficiaires – Allocation-logement[5]	147 687	168 653	155 321	152 212	149 641	- 1,7 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers[5]	1 042 373	1 021 609	1 018 399	1 022 022	1 026 022	+ 0,4 %
Bénéficiaires – Crédit pour la TVQ[6]	2 238 713	2 189 278	2 114 229	2 136 013	2 118 966	- 0,8 %
Bénéficiaires – Crédit pour le maintien à domicile d'une personne âgée[7]	9 280	35 708	53 910	70 625	89 443	+ 26,6 %
ENTREPRISES						
Sociétés[8]	258 812	264 178	271 786	278 640	283 582	+ 1,8 %
Mandataires – TVQ[9]	518 406	526 882	539 845	556 293	566 564	+ 1,8 %
Mandataires – TPS[10]	509 592	516 606	527 453	547 670	566 427	+ 3,4 %
Mandataires – Retenues à la source[11]	298 210	290 966	278 452	280 807	283 059	+ 0,8 %
Mandataires – Tabac et carburants[12]	16 445	15 624	15 693	15 515	15 880	+ 2,4 %

1. Clientèle non mutuellement exclusive à chacune des catégories.
2. Déclarations originales de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001, de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002, de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003, de l'année d'imposition 2002 pour l'exercice 2003-2004 et de l'année d'imposition 2003 pour l'exercice 2004-2005.
3. Particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. La diminution de la clientèle annuelle du programme APPORT pour l'exercice 2004-2005 est attribuable, notamment, à la limite de l'admissibilité au Programme qui n'a pas été changée tandis que le salaire minimum a augmenté pour la même période. Le programme APPORT a été remplacé par la prime au travail en janvier 2005.
5. Bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non l'ensemble de la clientèle admissible.
6. Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 1999 (versé en 2000-2001), pour l'année d'imposition 2000 (versé en 2001-2002), pour l'année d'imposition 2001 (versé en 2002-2003), pour l'année d'imposition 2002 (versé en 2003-2004) et pour l'année d'imposition 2003 (versé en 2004-2005).
7. Nombre de bénéficiaires ayant reçu un versement anticipé du crédit dans une année d'imposition donnée. Nombre de l'année 2000 pour l'exercice 2000-2001, de l'année 2001 pour l'exercice 2001-2002, de l'année 2002 pour l'exercice 2002-2003, de l'année 2003 pour l'exercice 2003-2004 et de l'année 2004 pour l'exercice 2004-2005.
8. Sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 1999 au 31 mars 2001, de l'année d'imposition 2000 au 31 mars 2002, de l'année d'imposition 2001 au 31 mars 2003, de l'année d'imposition 2002 au 31 mars 2004 et de l'année d'imposition 2003 au 31 mars 2005.
9. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.
10. Nombre de mandataires inscrits au Québec, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
11. Collaboration de 18 616 employeurs à la perception des pensions alimentaires. En 2004-2005, plus de 52 % des pensions alimentaires perçues l'étaient par retenues à la source.
12. Nombre de mandataires réguliers inscrits aux fichiers des lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

L'importance de certains échanges avec la clientèle

Au 31 mars 2005, Revenu Québec a expédié pour l'année d'imposition 2003 plus de 5,7 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,6 millions (61,7 %) étaient accompagnés de remboursements d'impôt totalisant 3,2 milliards de dollars. Concernant les sociétés, il a expédié plus de 297 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 85 000 étaient accompagnés de remboursements d'une valeur de 1,6 milliard de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires, durant l'exercice financier 2004-2005, 5,9 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 86,5 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite et réduit les coûts de l'administration de ces taxes pour les mandataires et Revenu Québec.

1.5 Son contexte

La complexité de la fiscalité et le plan d'allègement

Au cours de la dernière décennie, le volume législatif et réglementaire concernant la fiscalité s'est accru considérablement. Le régime fiscal est complexe, tant par la multiplicité de ses dispositions que par leur application. Il est le reflet d'une société aux réalités multiples et poursuit plusieurs objectifs, comme le développement économique et régional et l'épanouissement de la famille.

Ainsi, au moyen des mesures fiscales, le gouvernement favorise l'investissement, l'innovation, le développement des régions ainsi que la création d'emplois. Le gouvernement vise aussi à améliorer son régime fiscal afin de le rendre plus avantageux pour les familles et les personnes les plus démunies et plus simple à administrer pour les entreprises.

Revenu Québec s'applique donc à alléger et à simplifier l'administration de la fiscalité. Au cours des dernières années, l'évolution des nouvelles technologies a permis d'apporter des améliorations considérables aux services offerts aux citoyens et aux entreprises. Plus récemment, Revenu Québec a entrepris la réalisation des mesures qui le concernent dans le *Plan d'action du gouvernement en matière d'allégement réglementaire et administratif en faveur des entreprises*.

Les partenariats

Revenu Québec collabore étroitement avec le ministère des Finances et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation dans le cadre de la gestion de la fiscalité québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait à la préparation et à la mise en œuvre des mesures de politique fiscale annoncées dans le discours sur le budget ou dans les déclarations ministérielles. Des partenariats ont aussi été développés avec plusieurs autres ministères et organismes pour assurer la perception et la redistribution de fonds, dans le cadre de l'administration des programmes sociofiscaux.

De plus, Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada travaillent de concert pour améliorer la qualité des services à la clientèle en assurant la cohérence et la complémentarité des actions des deux administrations fiscales.

Par ailleurs, diverses ententes ont été conclues avec les autres provinces canadiennes, quelques États américains et certains pays. Ces ententes permettent d'appliquer avec plus d'efficacité les lois fiscales. Il faut également mentionner que

Revenu Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (*International Fuel Tax Agreement* [IFTA]), qui permet de répartir équitablement entre les provinces canadiennes et les États américains la taxe sur les carburants due par les transporteurs routiers.

Enfin, il faut souligner l'apport précieux du réseau des mandataires et de leurs représentants, qui permet la perception efficace et économique des taxes et des retenues à la source.

L'évasion fiscale

Revenu Québec doit intervenir afin de veiller à l'équité fiscale et de faire en sorte que chacun paie sa juste part des taxes et des impôts, assurant ainsi le financement des services publics. Par ailleurs, la population appuie les efforts gouvernementaux de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Revenu Québec s'efforce de lutter contre les stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir. Les actions posées au cours des dernières années ont donné des résultats concernant, entre autres, les entreprises faisant des affaires dans les secteurs du vêtement, de la construction, de la restauration et du placement. De plus, de nouveaux contrôles et méthodes de travail ont été développés, notamment lors de l'inscription de nouveaux mandataires ainsi que dans le cadre du projet Indices de richesse.

L'utilisation des technologies de l'information

Pour assumer pleinement sa mission, Revenu Québec a toujours misé sur l'apport des nouvelles technologies, que ce soit pour accroître l'autonomie de sa clientèle, fournir de meilleurs outils de travail au personnel ou automatiser les opérations simples et répétitives.

Le recours aux technologies les plus récentes est essentiel pour maintenir l'efficience des systèmes. À cet effet, Revenu Québec a entrepris la modernisation des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la taxe sur les produits et services (TPS), qu'il administre pour le gouvernement du Canada.

À cela s'ajoute le fait que les citoyens et les entreprises sont de plus en plus nombreux à privilégier et à demander des services par voie électronique. L'expertise des ressources, les nouvelles possibilités technologiques et les partenariats avec les concepteurs de logiciels concourent à donner suite à cette attente. À titre d'exemple, les entreprises peuvent effectuer électroniquement presque toutes les transactions liées à leurs obligations fiscales courantes.

De plus, les orientations gouvernementales concernant la modernisation de l'État influent aussi sur les choix touchant l'utilisation des technologies et la prestation électronique de services. C'est pourquoi, afin d'améliorer les services à la clientèle tout en réduisant ses coûts de fonctionnement, Revenu Québec privilégie la mise en ligne de processus complets incluant l'information, la consultation, la déclaration et le paiement en ligne. Revenu Québec a aussi profité des possibilités technologiques en matière d'encodage et de lecture optique pour intégrer la génération du code à barres bidimensionnel dans les logiciels de déclaration de revenus des particuliers.

Enfin, Revenu Québec participe à divers projets gouvernementaux comportant l'utilisation de technologies avancées et la mise en ligne de services électroniques, tels le Service québécois de changement d'adresse, le Service québécois d'authentification gouvernementale et le Portail gouvernemental de services aux entreprises.

La protection des renseignements

Pour remplir adéquatement sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que Revenu Québec protège les renseignements qu'il détient à leur égard, et ce, conformément aux lois. Certains de ces renseignements sont fournis directement par les citoyens alors que d'autres sont transmis par des ministères et des organismes, comme c'est le cas pour des extraits de banques de données utilisés, notamment, dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Dans ces cas, un rapport d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements reçus des ministères et des organismes est déposé à l'Assemblée nationale du Québec, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information du Québec.

Le respect des obligations de Revenu Québec en matière de protection des renseignements confidentiels assujettit l'organisation à des règles rigoureuses. Il suppose l'adhésion à un système de valeurs et la mobilisation de tout le personnel. À cet égard, tous les employés sont invités à signer annuellement une déclaration de discrétion. Par ce geste, ils témoignent de leur engagement à respecter la confidentialité des renseignements et à faire preuve d'une conduite éthique.

L'expertise internationale

Depuis 1989, l'organisation participe annuellement au colloque du Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales (CREDAF). Plus de 27 pays et organismes internationaux participent à ce colloque. Revenu Québec y participe à titre de partenaire de l'Agence du revenu du Canada. Sa participation est active et ses représentants sont appelés à donner des conférences et à animer des ateliers sur divers sujets.

De plus, Revenu Québec reçoit régulièrement des délégations d'autres pays. Notamment, au cours de la dernière année, Revenu Québec a reçu des délégations du Brésil, du Burundi et du Mali venues chercher des informations relatives aux différents champs d'activité pour lesquels son expertise est reconnue internationalement.

Revenu Québec participe aussi activement à des projets de transfert d'expertise à l'étranger. Présentement, il participe à trois projets majeurs. Au Brésil, en collaboration avec l'Association de planification fiscale et financière (APFF), il participe à un projet d'amélioration de la perception fiscale dans dix États brésiliens. Sa contribution est surtout liée à l'approche clientèle. En Afrique, il a conclu une entente avec l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), qui réunit huit pays francophones (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo), dans le but de les aider à améliorer le recouvrement des créances fiscales. Finalement, l'Argentine a fait appel à Revenu Québec pour son expertise sur les outils utilisés dans la lutte contre l'évasion fiscale et pour le service à la clientèle.

La modernisation

En mai 2004, le gouvernement du Québec rendait public son plan de modernisation 2004-2007. Ce plan concerne l'ensemble des ministères et des organismes, notamment, par la mise en place de Services Québec, la réalisation de projets du gouvernement en ligne et la création d'un centre de services administratifs. De plus, à l'occasion de la signature de l'entente de gestion intervenue entre le ministre du Revenu et la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, Revenu Québec a reçu le mandat de poursuivre les efforts de modernisation entrepris à la suite de la révision des structures et des programmes afin d'améliorer la qualité des services aux citoyens et aux entreprises, et ce, à moindre coût, en maximisant l'efficacité et l'efficience de l'organisation.

1.6 Sa structure organisationnelle

Au 31 mars 2005, Revenu Québec compte

- six directions générales ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre (voir l'annexe 3) ;
- seize bureaux régionaux pouvant accueillir la clientèle dans treize villes du Québec, en plus d'un bureau à Toronto (voir l'annexe 6) ;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle à Chandler qui répond aux questions relatives aux services électroniques ;
- un effectif total autorisé de 8 659 équivalents temps complet (ETC).

Depuis octobre 2001, l'une des six directions générales, le Centre de perception fiscale, est assujettie à une convention de performance qui lui est propre et doit produire un rapport annuel de gestion distinct.

1.7 Sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* a été actualisée au cours de l'exercice 2004-2005. Elle reflète la nouvelle structure de Revenu Québec, qui privilégie une approche par clientèles, soit les particuliers et les entreprises. Revenu Québec y prend des engagements à l'égard de l'accès à l'information, aux services et au personnel, de l'accueil à ses bureaux, des communications, de la protection des renseignements personnels, du traitement des dossiers ainsi que des activités de vérification. Des objectifs précis sur la qualité des services en matière de téléphonie, d'accueil et de correspondance y sont aussi présentés. Il en est de même pour le traitement des déclarations de revenus des particuliers ou des sociétés, des dossiers de pension alimentaire, des inscriptions des entreprises et des remboursements de taxes aux mandataires. La deuxième partie du présent rapport fait état des résultats atteints à l'égard de ces objectifs.

La nouvelle version de la Déclaration a été publiée en annexe de la convention de performance et d'imputabilité de Revenu Québec, signée le 29 juin 2004. En octobre 2004, le ministre et la sous-ministre ont annoncé le lancement officiel de la Déclaration dans les sites intranet et Internet de Revenu Québec.

1.8 Ses enjeux et orientations stratégiques

Conformément aux dispositions de sa convention de performance et d'imputabilité, Revenu Québec a déposé à l'Assemblée nationale du Québec, en octobre 2004, son premier plan d'action public. Ce plan précise les orientations et les enjeux, propres à l'exercice 2004-2005, les objectifs qui en découlent et les indicateurs devant permettre d'apprécier la réalisation de ces objectifs.

La première orientation énoncée dans le *Plan d'action 2004-2005* consiste à percevoir les impôts, les taxes et les autres fonds en s'assurant que chacun paie sa juste part ou reçoive les sommes auxquelles il a droit. Cette orientation découle directement de la mission de l'organisation. Elle implique deux enjeux fondamentaux soit, d'une part, assurer la perception des sommes dues en fonction du principe de l'autocotisation et, d'autre part, améliorer la perception des sommes dues par l'accroissement des activités de contrôle fiscal.

La deuxième orientation est d'améliorer l'efficience, l'imputabilité et la transparence de l'organisation. En 2004-2005, l'enjeu majeur lié à cette orientation consistait à réorganiser Revenu Québec en fonction d'une approche par clientèles.

Enfin, le fait d'offrir des services de qualité au meilleur coût constitue la troisième orientation du plan d'action. Afin d'améliorer l'efficience de ses services, Revenu Québec s'est fixé, pour 2004-2005, des objectifs de diminution des coûts et d'optimisation de la performance des systèmes informatiques.

2. Résultats liés aux objectifs de la déclaration de services

2.1 Objectifs généraux

2.1.1 Appel téléphonique

Objectif 1
Fournir un service téléphonique de renseignements sans frais sur le territoire québécois.

Indicateurs
Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.

Disponibilité d'un service sans frais sur l'ensemble du territoire québécois.

Cible
Tout le territoire québécois.

Résultat
Revenu Québec offre des services téléphoniques sans frais en tout temps sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, un service spécialisé sans frais est disponible pour la clientèle malentendante.

Objectif 2
Prendre votre appel téléphonique concernant un renseignement général ou le traitement de votre dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque nous ne pourrons pas respecter ce délai à cause d'un trop grand volume d'appels, nous vous en informerons.

Indicateur 1
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont été pris dans un délai de deux minutes.

Cible
80 %

Résultat
85,5 %

Indicateur 2
Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.

Cible
Tous les bureaux.

Résultat
Tous les bureaux informent l'appelant lorsque le délai d'attente est supérieur à 5 minutes.

Indicateur 3
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.

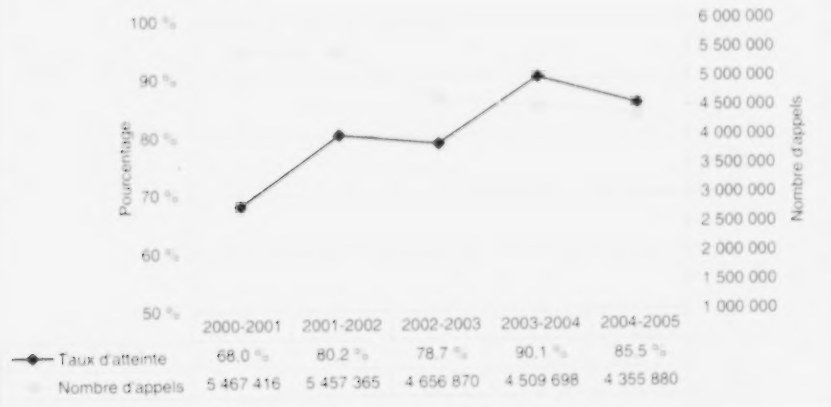
Cible
90 %

Résultat
94,5 %

En 2004-2005, Revenu Québec a pris en charge, dans un délai de deux minutes et moins, 85,5 % des 4,4 millions d'appels reçus. De ce nombre, 3 276 364 appels provenaient de particuliers, dont 86,3 % ont été pris en charge en deux minutes, et 1 079 516 appels provenaient d'entreprises, dont 83,1 % ont été pris en charge en deux minutes. Ce résultat tient compte de l'ensemble des appels reçus par un agent ou par le service de réponse automatique.

Le taux d'accessibilité à une ligne téléphonique est demeuré relativement stable au cours des derniers exercices. Par ailleurs, le nombre d'appels téléphoniques reçus a tendance à diminuer.

Graphique 1 Appels téléphoniques qui ont été pris dans le délai prescrit



	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Taux d'atteinte	68,0 %	80,2 %	78,7 %	90,1 %	85,5 %
Nombre d'appels	5 467 416	5 457 365	4 656 870	4 509 698	4 355 880

1. Le taux d'atteinte en 2000-2001 et en 2001-2002 ne tient pas compte des appels reçus dans la région de Montréal. Au cours de cet exercice, la réorganisation du système de gestion des appels dans cette région a rendu impossible la compilation distincte des appels pris en charge en une minute ou moins.

2. Le délai de réponse prescrit de 2000-2001 à 2003-2004 était de une minute. Il était de deux minutes à compter de 2004-2005.

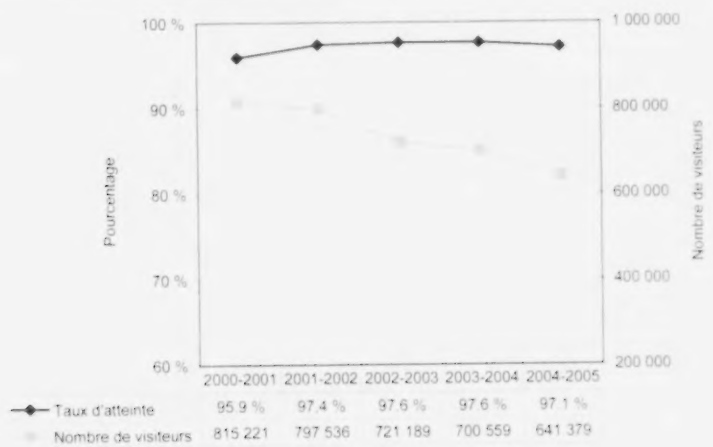
2.1.2 Visite aux bureaux de Revenu Québec

Objectif
Faire en sorte qu'un membre de notre personnel vous rencontre dans un délai de 20 minutes après votre arrivée à nos bureaux.

Indicateur 1 Pourcentage de visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes. **Cible** 96 %	**Résultat** 97,1 %
Indicateur 2 Nombre de bureaux dont l'accès est adapté aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. **Cible** Tous les bureaux.	**Résultat** Revenu Québec fait en sorte que tous ses bureaux soient accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Le nombre de visiteurs qui se présentent aux comptoirs de service de Revenu Québec a diminué constamment depuis cinq ans. En 2004-2005, le délai d'attente pour rencontrer un agent à un des comptoirs de service a été de 20 minutes ou moins dans 97,1 % des cas. Pour 97,7 % des 345 850 particuliers et 96,4 % des 295 529 représentants d'entreprises, le délai d'attente a été de 20 minutes ou moins.

Graphique 2 Visiteurs accueillis dans un délai de 20 minutes



2.1.3 Correspondance

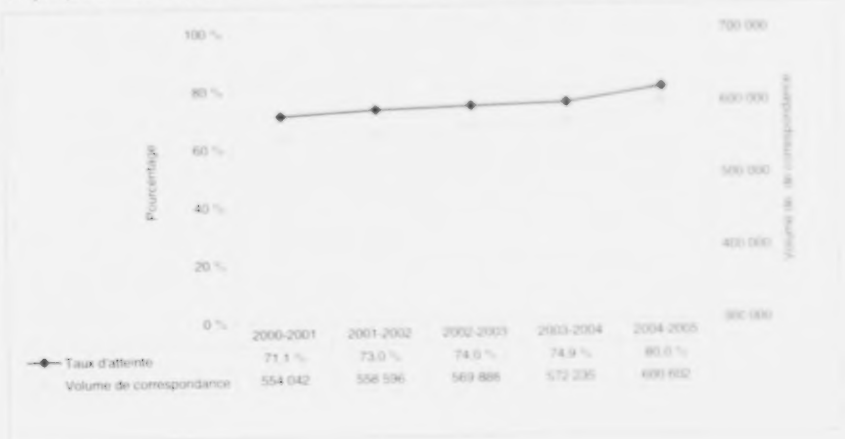
Objectif
Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours ou moins après sa réception à nos bureaux.

Indicateur	**Résultat**
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	80 %

Cible
75 %

Bien que le volume de la correspondance ait tendance à augmenter, les résultats pour son traitement en 35 jours ou moins s'améliorent constamment depuis cinq ans, passant de 71,1 %, en 2000-2001, à 80 % en 2004-2005. Des 600 602 lettres traitées en 2004-2005, 275 082 provenaient de particuliers, dont 68,5 % ont été traitées en 35 jours ou moins, et 325 520 provenaient d'entreprises, dont 89,7 % ont été traitées en 35 jours ou moins.

Graphique 3 Correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours



2.1.4 Accessibilité aux services électroniques

Objectif
Offrir de nouveaux services électroniques et en assurer l'accessibilité.

Indicateur	Résultat
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	95,7 %

Cible
98 %

Les résultats relatifs à l'offre de nouveaux services électroniques sont présentés dans la section 3.3 du présent rapport, sous l'objectif 2 « Optimiser la performance des systèmes informatiques ».

Le taux d'accessibilité aux services électroniques correspond à la proportion de temps de service réel (sans pannes), par rapport au temps de service planifié. Ce dernier est égal à la différence entre le temps total pour une période donnée et le temps requis pour la maintenance.

La plage de disponibilité du service correspond à 7 jours sur 7, 24 h sur 24, en dehors des périodes de maintenance prévues entre 3 h et 7 h le dimanche matin.

2.1.5 Opposition à une décision

L'opposition est un recours administratif visant à permettre au contribuable ou au mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux par le contribuable. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec, qui sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, favorisant ainsi l'impartialité du processus.

Objectif
Communiquer la décision de Revenu Québec et les motifs la justifiant, à propos d'un avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception.

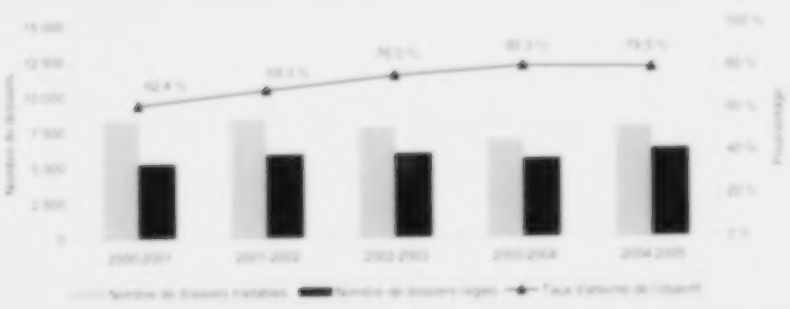
Indicateur	Résultat
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.	79,5 %

Cible
75 %

Au cours des dernières années, Revenu Québec a augmenté ou maintenu le pourcentage des dossiers réglés en six mois ou moins, lequel est passé de 62,4 %, en 2000-2001, à 79,5 % en 2004-2005.

Entre les années 2000-2001 et 2004-2005, le taux d'atteinte de l'objectif s'est amélioré de 17,1 points de pourcentage, prouvant ainsi l'efficacité des mesures mises en place par Revenu Québec pour augmenter sa performance.

Graphique 4 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



2.1.6 Évaluation de la satisfaction

Objectif 1
Évaluer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle.

Indicateur	**Résultat**
Taux de satisfaction de la clientèle.	Taux de satisfaction de la clientèle au Québec plus élevé que dans l'ensemble du Canada.

Revenu Québec effectue périodiquement des sondages afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clientèles. Le dernier sondage réalisé en ce sens a été effectué en juin 2003 (sans l'utilisation de renseignements confidentiels) et les principaux résultats sont donnés dans le rapport annuel de l'exercice 2003-2004. Selon ce sondage, le taux de satisfaction des particuliers était évalué à 76 % et celui des entreprises à 82 %.

Par ailleurs, un sondage pancanadien (*L'Accent sur les entreprises*) a été réalisé à la fin de l'année 2003, par la firme Phase 5, au nom de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC), en partenariat avec une vingtaine d'organismes du secteur public au Canada, dont Revenu Québec. Ce sondage dresse un portrait de la qualité de la prestation des services publics offerts aux entreprises canadiennes par les divers ordres de gouvernement. Il a été conçu pour aider ces différents gouvernements au Canada à mesurer le rendement des services, à déterminer les secteurs nécessitant des améliorations et à mettre au point de futures approches de services. Ainsi, il vise particulièrement à mieux comprendre cinq aspects :

- l'accès aux services ;
- la qualité des services ;
- les facteurs de satisfaction ;
- les préférences en matière de service ;
- la gestion des relations avec la clientèle.

Dans l'ensemble, les résultats sont positifs. Les pointages obtenus pour le Québec sont légèrement supérieurs à ceux obtenus pour l'ensemble du Canada. Les résultats les plus intéressants pour Revenu Québec concernent la perception de la qualité des services publics et les modes de prestation utilisés. Sur les 32 services évalués, le service de versement et de perception des pensions alimentaires québécois se distingue en obtenant la deuxième meilleure cote de qualité au Canada. En ce qui concerne les modes de prestation utilisés pour communiquer avec les administrations publiques, tout comme le révélait le sondage de 2003, le téléphone et la poste sont les plus utilisés par les entreprises canadiennes et québécoises.

Objectif 2
Recueillir et considérer les commentaires et les suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment ses services.

Indicateur	**Résultat**
Mesures prises par Revenu Québec à la suite de suggestions, de critiques, de plaintes ou de commentaires reçus.	Plusieurs mesures ont fait suite aux suggestions, aux plaintes ou aux commentaires reçus au cours de l'exercice financier.

Les mesures suivantes sont observées par les unités administratives offrant les services directs à la clientèle :

- prise en charge et suivi des plaintes (une analyse plus détaillée sur les motifs de plaintes liées aux attitudes et sur les façons de faire est effectuée afin de suggérer des pistes d'amélioration) ;
- à la suite de l'analyse des formulaires d'appréciation des services (*Votre opinion est importante* [COM-318]) et des cartes de commentaires reçues aux bureaux d'accueil de Revenu Québec, certains comptoirs d'accueil ont été réaménagés afin de favoriser une plus grande confidentialité ;
- allégement de certaines procédures afin de faciliter l'accès des entreprises aux services électroniques Clic Revenu ;
- instauration d'un mécanisme de rétroaction relativement aux suggestions ou aux plaintes de la clientèle formulées par téléphone ;
- démarche de sensibilisation auprès du personnel sur l'importance d'avoir un comportement courtois et poli.

Objectif 3
Maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de votre plainte. Dans le cas contraire, nous communiquerons avec vous pour vous expliquer les raisons du retard.

Indicateur	**Résultat**
Pourcentage de plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte.	90,2 %

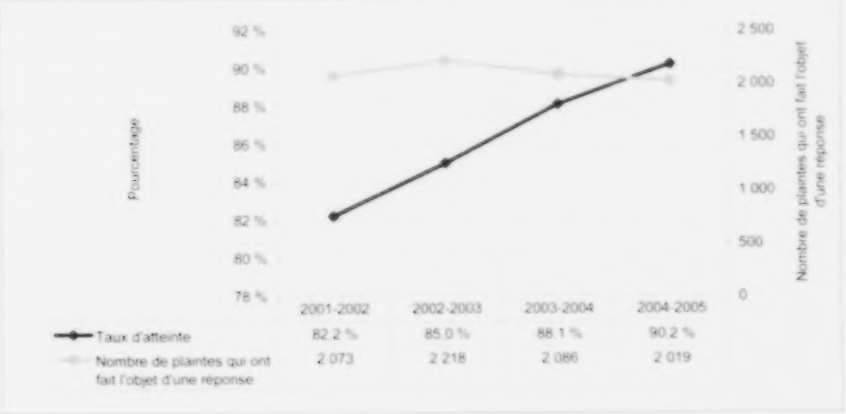
Cible
80 %

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen ou son représentant, transmise auprès d'une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes) à l'égard de son dossier ou de la qualité du service rendu.

Revenu Québec a répondu dans un délai de 35 jours ou moins aux 2 019 plaintes en 2004-2005, soit à 90,2 % des cas, comparativement à 88,1 % pour les 2 086 plaintes en 2003-2004.

Revenu Québec considère que la gestion des plaintes est un moyen privilégié pour améliorer ses façons de faire, corriger certaines situations problématiques et proposer des modifications à des politiques, des directives, des pratiques et des procédures administratives.

Graphique 5 Plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours



2.2 Objectifs propres aux particuliers

2.2.1 Déclaration de revenus

Objectif
Transmettre le remboursement d'impôt ou l'avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :

- 28 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus sur support papier ;
- 14 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus par voie électronique.

Indicateur 1 Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 28 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.	**Résultat** Le remboursement ou l'avis de cotisation a été transmis en 28 jours ou moins pour 75,4 % des déclarations reçues sur support papier. Le délai moyen est de 29,7 jours.
Indicateur 2 Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.	**Résultat** Le remboursement ou l'avis de cotisation a été transmis en 14 jours ou moins pour 61,3 % des déclarations reçues par voie électronique. Le délai moyen est de 14,9 jours.

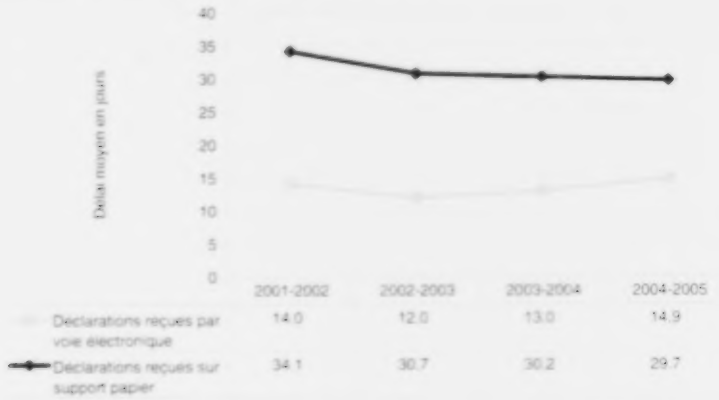
Concernant les déclarations reçues sur support papier, le délai moyen pour transmettre les remboursements ou les avis de cotisation diminue graduellement depuis quatre ans. En 2004-2005, le délai moyen se situe à 29,7 jours, soit 1,7 jour de plus que l'objectif de 28 jours.

Pour les déclarations reçues par voie électronique, le délai moyen pour transmettre les remboursements ou les avis de cotisation a été de 14,9 jours en 2004-2005, soit 0,9 jour de plus que l'objectif de 14 jours. Le délai a peu varié, même si le nombre de déclarations a augmenté de 79 % en trois ans. La forte augmentation du nombre de déclarations reçues par voie électronique fait ressortir l'intérêt croissant des particuliers pour ce mode de transmission. En effet, il leur permet de recevoir leur remboursement ou leur avis de cotisation dans un délai nettement plus court, soit 14,8 jours de moins en 2004-2005, que s'ils transmettent leur déclaration sur support papier.

Tableau 2 Déclarations de revenus des particuliers – Évolution du délai de transmission des remboursements ou des avis de cotisation

Exercices financiers	Déclarations reçues sur support papier			Déclarations reçues par voie électronique		
	Remboursements ou avis de cotisation transmis	% en 28 jours	Délai moyen (jours)	Remboursements ou avis de cotisation transmis	% en 14 jours	Délai moyen (jours)
2001-2002	4 294 136	63,1	34,1	1 087 928	75,8	14,0
2002-2003	4 077 043	69,4	30,7	1 375 312	91,7	12,0
2003-2004	3 941 570	69,6	30,2	1 543 320	89,8	13,0
2004-2005	3 880 933	75,4	29,7	1 950 662	61,3	14,9

Graphique 6 Déclaration de revenus des particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation



2.2.2 Pension alimentaire

Objectif 1
Traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement.

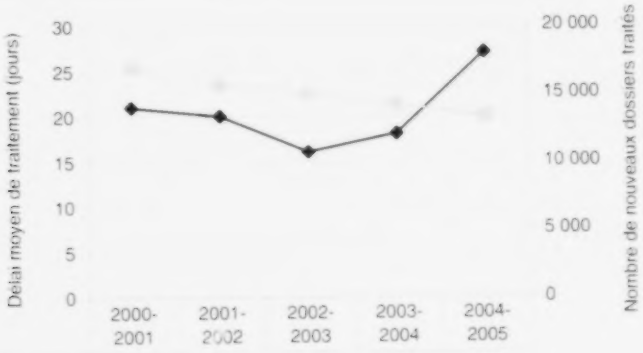
Indicateur
Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire qui ont été traités.

Résultat
Délai moyen de 27 jours.

Cible
Délai moyen de 30 jours.

En 2004-2005, le délai moyen de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire se situe dans la cible fixée de 30 jours.

Graphique 7 Programme de perception des pensions alimentaires – Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire traités



	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Délai moyen de traitement	21	20	16	18	27
Nombre de nouveaux dossiers traités	16 897	15 677	14 932	14 157	13 313

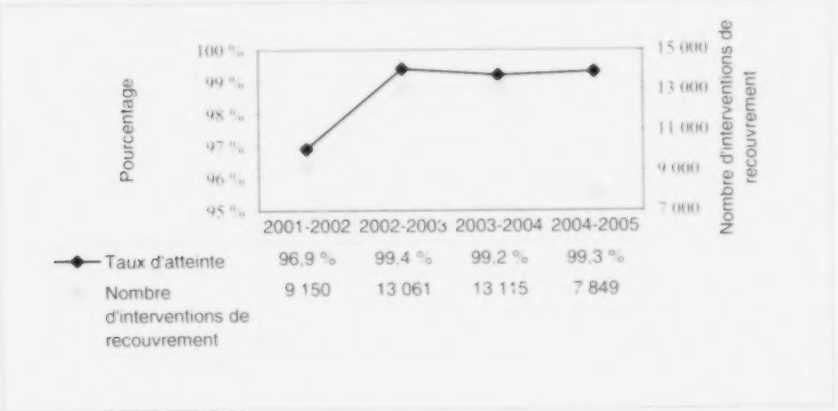
Objectif 2
Faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus.

Indicateur	**Résultat**
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours du refus de payer, à Revenu Québec, la pension alimentaire et les arrérages dus.	99,3 %

Cible
100 %

Le pourcentage est demeuré stable concernant les dossiers de pension alimentaire dans lesquels une première intervention de recouvrement a été menée dans un délai de 30 jours du refus de payer.

Graphique 8 Programme de perception des pensions alimentaires – Première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours



La baisse du nombre d'interventions de recouvrement par rapport à l'exercice précédent est attribuable aux modifications apportées dans les critères qui s'appliquent pour la transmission de dossiers de créances alimentaires au Centre de perception fiscale.

2.3 Objectifs propres aux entreprises

2.3.1 Déclaration de revenus des sociétés

Objectif
Délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration, si elle est transmise dans les délais prévus par la loi, ou de la date de la réception de toutes les informations nécessaires à son traitement.

Indicateur	**Résultat**
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans les 100 jours de la réception de la déclaration de revenus des sociétés.	88,6 %

Cible
80 %

Actuellement, toutes les déclarations de revenus des sociétés sont transmises à Revenu Québec sur support papier, même si beaucoup d'entre elles sont produites par la clientèle à l'aide de systèmes informatiques. Cependant, en mai 2005, Revenu Québec mettra en place les fonctionnalités informatiques permettant la transmission électronique des déclarations des sociétés pour les utilisateurs de logiciels spécialisés. Les firmes produisant ces logiciels intégreront progressivement cette option à leurs produits au cours de l'année 2005-2006.

L'année de référence pour cet indicateur correspond à l'année administrative où la déclaration a été traitée (du 1er avril au 31 mars) et non pas à l'année d'imposition visée par les déclarations de revenus en question. De plus, l'objectif de 100 jours est limité aux déclarations de revenus des sociétés transmises dans les délais prévus par la loi.

Au cours de l'année 2004-2005, Revenu Québec a traité 297 684 déclarations de revenus des sociétés, dont 88,6 % ont été traitées dans un délai de 100 jours. La cible annuelle, fixée à 80 %, a donc été dépassée de 8,6 points de pourcentage. L'indicateur ne peut pas être comparé à l'exercice précédent, puisqu'il fait l'objet d'un suivi uniquement depuis que la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* a été rendue publique, en 2004-2005.

2.3.2 Inscription d'une entreprise

Objectif
Si votre dossier est complet et ne nécessite aucune vérification supplémentaire, nous visons à vous attribuer un numéro d'inscription[4] sans délai lorsque vous vous présentez à nos bureaux ou que vous en faites la demande par Internet.

Indicateur 1	**Résultat**
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.	100 %

Cible
100 %

Indicateur 2	**Résultat**
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	88,3 %

Cible
75 %

Lors d'une demande d'inscription faite à l'accueil, si le client a en main tous les renseignements et les documents requis, un numéro lui est attribué sans délai dans 100 % des cas. Au cours de 2004-2005, 42 521 numéros ont été fournis dans les différents bureaux d'accueil, soit une diminution de 793 comparativement à 2003-2004. Revenu Québec se distingue en attribuant les numéros d'inscription sans délai à ses comptoirs de service.

Pour les demandes d'inscription effectuées par courrier, l'objectif visé en 2004-2005 était de les traiter dans un délai de 35 jours, comme pour toute autre correspondance. Au cours de l'exercice, 11 064 demandes d'inscription ont été reçues par courrier et 88,3 % d'entre elles ont été traitées en 35 jours ou moins. En 2003-2004, 10 632 demandes d'inscription avaient été reçues par courrier et 90,1 % des numéros avaient été attribués dans le délai prescrit.

De plus, depuis septembre 2003, les nouvelles entreprises peuvent faire leur demande d'inscription par Internet. Revenu Québec fait une promotion active du service d'inscription par Internet, lequel présente de nombreux avantages, notamment celui d'être accessible en tout temps et d'éviter à la clientèle d'avoir à se déplacer aux bureaux de Revenu Québec.

4. Seuls les numéros d'inscription au fichier de la taxe de vente du Québec sont considérés dans le calcul de l'indicateur.

2.3.3 Remboursement des taxes aux mandataires

Objectif
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours à compter de la date de sa réception.

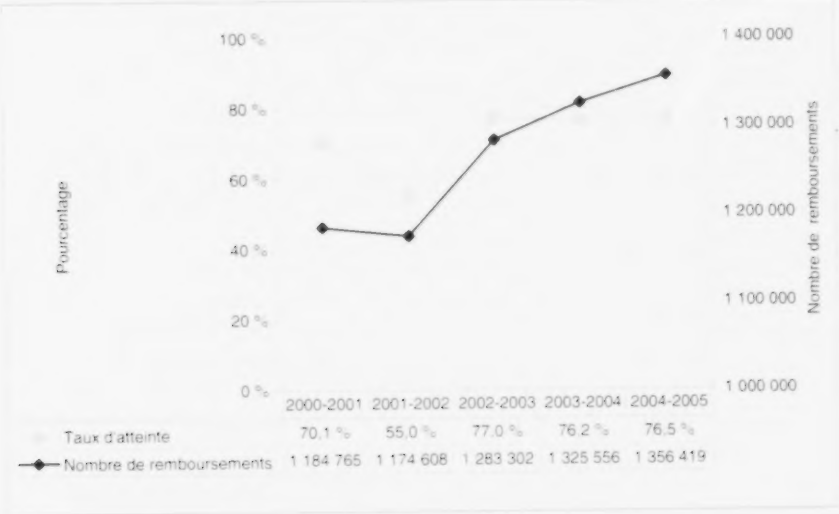
Indicateur	**Résultat**
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours.	76,5 %

Cible
75 %

Cet indicateur tient compte de tous les remboursements de taxes effectués par Revenu Québec, autant ceux pour la taxe de vente du Québec (TVQ) que ceux pour la taxe sur les produits et services (TPS). Au cours de l'année 2004-2005, Revenu Québec a traité 1 356 419 demandes de remboursement de taxes (TVQ et TPS), dont 76,5 % l'ont été en 30 jours ou moins.

Le graphique qui suit illustre une amélioration soutenue du rendement depuis trois ans. Le nombre de remboursements considérés dans le calcul du rendement inclut uniquement les remboursements aux mandataires alors qu'avant 2001-2002, il comprenait également les remboursements aux non-mandataires.

Graphique 9 Demandes de remboursement de la taxe sur les intrants qui ont été traitées dans un délai de 30 jours



3. Résultats liés au plan d'action 2004-2005

3.1 Orientation 1 : Percevoir les impôts, les taxes et les autres fonds en s'assurant que chacun paie sa juste part ou reçoive les sommes auxquelles il a droit

3.1.1 Enjeu 1 : Assurer la perception des sommes dues en fonction du principe de l'autocotisation

Objectif : Percevoir les recettes fiscales et extrabudgétaires

Indicateur 1
Coûts des activités liées à la perception des recettes fiscales et extrabudgétaires.

Variation des coûts en fonction des effectifs utilisés par 1 000 contribuables

Activités autres que le contrôle fiscal	Cibles	Résultats
• Impôt des particuliers	- 2 %	- 10,2 %
• Impôt des sociétés	- 2 %	- 16,2 %
• Taxes et retenues à la source	- 2 %	- 3,8 %
• Pensions alimentaires	- 8 %	- 16 %
Contrôle fiscal		
• Impôt des particuliers	+ 1,5 %	+ 2,1 %
• Impôt des sociétés	+ 3 %	+ 6,7 %
• Taxes et retenues à la source	Maintien des coûts	- 1,1 %
Indicateur 2		
Coût par dollar perçu.	- 2 %	- 6,3 %

Dans l'ensemble, les résultats obtenus en 2004-2005 atteignent ou dépassent les cibles établies au début de l'exercice. Ceci démontre l'efficacité des mesures de modernisation mises en place à la suite de la révision des structures et des programmes, à l'automne 2003. La principale mesure consistait à restructurer l'organisation en fonction des clientèles et à redistribuer les ressources dans un souci d'optimisation des ressources, de maintien de la qualité des services et de concentration des efforts de contrôle sur les clientèles à risque.

Les retombées de ces mesures sont confirmées par la baisse marquée du coût en effectifs utilisés par dollar de recettes, qui a été de 4,3 points de pourcentage plus importante que la cible initiale.

Indicateur 3	Résultat
Recettes fiscales et extrabudgétaires.	66,6 milliards de dollars.

Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

Recettes fiscales et extrabudgétaires

En 2004-2005, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 66,6 milliards de dollars, comparativement à 63,8 milliards de dollars en 2003-2004, ce qui représente une hausse de 4,4 %. Le graphique 10 illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

Graphique 10 Croissance des recettes

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales, qui totalisent 44 milliards de dollars, sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. L'impôt sur les revenus des particuliers et des sociétés représente 40,3 % de l'ensemble des recettes, tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, correspondent à 25,4 %.

Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes, ou pour le gouvernement du Canada. En 2004-2005, elles totalisent 22,6 milliards de dollars, soit une augmentation de 3,8 % par rapport à l'exercice précédent (21,8 milliards de dollars). Les recettes perçues pour l'Agence du revenu du Canada (dans le contexte de l'administration de la TPS), la Régie des rentes du Québec et le Fonds des services de santé représentent 94,2 % des recettes extrabudgétaires.

Tableau 3 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(millions $)		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Recettes fiscales			
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers[1]	19 896.9	19 888.8	20 935.6
Sociétés[2]	5 592.4	5 839.6	5 927.5
Total partiel	**25 489.3**	**25 728.4**	**26 863.1**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)[3]	13 429.7	13 391.3	14 233.1
Carburants[4]	1 865.8	1 782.7	1 786.3
Tabac[5]	889.7	902.4	913.9
Total partiel	**16 185.2**	**16 076.4**	**16 933.3**
Droits et permis			
Boissons alcooliques	131.7	131.6	69.1
Opérations forestières	26.5	9.5	20.4
Autres droits et permis	125.6	117.8	144.0
Total partiel	**283.8**	**258.9**	**233.5**
Total des recettes fiscales	**41 958.3**	**42 063.7**	**44 029.9**
Recettes extrabudgétaires[6]			
Taxe sur les produits et services (TPS)	7 737.1	7 748.7	8 032.8
Régime de rentes du Québec	7 359.4	8 019.9	8 442.1
Fonds des services de santé	4 086.6	4 762.8	4 824.9
Fonds des pensions alimentaires[7]	400.8	428.5	448.3
Fonds de l'assurance médicaments	472.1	507.0	573.8
Fonds spécial olympique	73.2	77.8	77.1
Commission des normes du travail	49.2	48.7	48.7
Agence métropolitaine de transport	47.6	50.6	50.6
Fonds de lutte contre la pauvreté[8]	-1.1	1.1	0.0
Fonds Jeunesse Québec	41.6	14.9	15.5
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	41.0	48.5	22.9
Fonds de partenariat touristique	26.0	28.4	30.8
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	21.7	21.9	22.8
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	14.3	13.2	13.2
Total des recettes extrabudgétaires	**20 369.5**	**21 772.0**	**22 603.5**
Total général	**62 327.8**	**63 835.7**	**66 633.4**

1. Après avoir tenu compte des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec et à la Commission des normes du travail.
2. Après déduction des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté et au Fonds Jeunesse Québec.
3. Après déduction des versements au Fonds de partenariat touristique et à RECYC-QUÉBEC.
4. Après déduction des versements à l'Agence métropolitaine de transport.
5. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.
6. Avant déduction des frais de perception et sans tenir compte des résultats des conciliations annuelles.
7. Le montant de 2004-2005 comprend 447.1 millions de dollars reçus des débiteurs ainsi que des encaissements de 1.2 million de dollars incluant, notamment, la subvention du gouvernement du Canada.
8. Les contributions à ce fonds concernent les années fiscales antérieures à 2000.

Comptes débiteurs

Les comptes débiteurs totalisaient 2,4 milliards de dollars au 31 mars 2005. Des informations plus complètes relativement aux comptes débiteurs sont présentées dans le rapport annuel du Centre de perception fiscale, à la section 8.3 et à l'annexe 3.

Remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2004-2005, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 15,7 milliards de dollars et sont en hausse de 690,4 millions de dollars (4,6 %) par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 88,3 % de l'ensemble des remboursements.

Tableau 4 Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis

		(milliers $)	
	2002-2003	**2003-2004**	**2004-2005**
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	3 774 765	3 761 091	4 455 939
Sociétés	1 799 936	1 859 199	1 721 459
Total partiel	**5 574 701**	**5 620 290**	**6 177 398**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)[1]	4 537 973	4 594 742	4 681 199
Carburants	101 127	99 372	76 692
Tabac	18 183	24 645	37 149
Total partiel	**4 657 283**	**4 718 759**	**4 795 040**
Autres			
Opérations forestières	7 715	15 261	5 489
Autres droits et frais	2 834	174	2 844
Total partiel	**10 549**	**15 435**	**8 333**
Remboursements extrabudgétaires			
Remboursements de TPS[1]	4 718 166	4 660 984	4 725 132
Total partiel	**4 718 166**	**4 660 984**	**4 725 132**
Total général	**14 960 699**	**15 015 468**	**15 705 903**

1. Le montant des remboursements représente le total des montants versés par Revenu Québec aux mandataires et aux non-mandataires.

Autres revenus

Revenu Québec a reçu les montants requis pour des droits ou des permis, les montants provenant de la vente de biens et de services de même que des intérêts, des amendes et des confiscations. Ces montants ont totalisé 516,7 millions de dollars pour l'exercice financier 2004-2005. Il s'agit d'une baisse de 20,9 millions de dollars (3,9 %) par rapport à l'exercice précédent. La diminution est attribuable à l'abolition, depuis le 1er septembre 2004, des droits spécifiques et de licence sur les boissons alcooliques, qui ont été remplacés par une taxe spécifique comptabilisée dans les revenus de la taxe de vente du Québec.

De plus, Revenu Québec offre certains de ses services à d'autres ministères et organismes, ce qui permet de réaliser des économies de ressources sur le plan gouvernemental. En 2004-2005, il a reçu un montant de 24,2 millions de dollars pour ses services de perception, notamment pour la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission des normes du travail. Ce montant représente une hausse de 3,7 millions de dollars par rapport à l'exercice 2003-2004.

Versements aux bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux

Une part importante des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créancières et créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires. En 2004-2005, 1 milliard 203,3 millions de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 2,3 % de plus qu'en 2003-2004.

Tableau 5 Montants versés aux bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux

	(millions $)					
Programme	**2000-2001**	**2001-2002**	**2002-2003**	**2003-2004**	**2004-2005**	**Variation de la dernière année**
Pensions alimentaires[1]	314,5	353,7	388,9	414,8	437,1	+ 5,4 %
APPORT[2, 3]	18,2	18,1	18,1	19,7	18,5	- 6,1 %
Allocation-logement	100,3	96,6	93,7	91,6	90,0	- 1,7 %
Remboursement d'impôts fonciers	227,4	221,1	218,6	222,7	227,5	+ 2,2 %
Crédit pour la TVQ[2]	445,6	702,6	416,0	427,9	430,2	+ 0,5 %
Total	**1 106,0**	**1 392,1**	**1 135,3**	**1 176,7**	**1 203,3**	**+ 2,3 %**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce montant exclut les remboursements aux débiteurs de 4,3 millions pour 2000-2001, de 7,5 millions pour 2001-2002, de 5,5 millions pour 2002-2003, de 5,8 millions pour 2003-2004 et de 6,5 millions pour 2004-2005.
2. Données de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001, de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002, de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003, de l'année d'imposition 2002 pour l'exercice 2003-2004 et de l'année d'imposition 2003 pour l'exercice 2004-2005.
3. La baisse des sommes versées aux bénéficiaires du programme APPORT pour l'exercice 2004-2005 est attribuable, notamment, à la limite de l'admissibilité du Programme, qui n'a pas été changée tandis que le salaire minimum a augmenté pour la même période.

Par ailleurs, les modifications récentes apportées à la politique fiscale font en sorte que Revenu Québec effectue de plus en plus de versements anticipés auprès de certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée depuis l'année d'imposition 2000 ainsi que du crédit d'impôt pour frais de garde et de la prime au travail à compter de l'année d'imposition 2005.

Tableau 6 Montants versés par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux

Programme	Année d'imposition (millions $) 2000	2001	2002	2003	2004	Variation de la dernière année
Crédit pour le maintien à domicile d'une personne âgée[1]	2,5	24,6	45,0	61,3	79,3	+ 29,4 %
Crédit pour frais de garde[2]	-	-	-	-	-	
Prime au travail[2]	-	-	-	-	-	
Total	**2,5**	**24,6**	**43,0**	**61,3**	**79,3**	**+ 29,4 %**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux bénéficiaires pour l'année d'imposition visée, par les services de paie Desjardins, à titre de mandataire de Revenu Québec. Le montant de l'année 2004, par exemple, correspond aux sommes versées au cours des trois derniers mois de l'exercice financier 2003-2004 et des neuf premiers mois de l'exercice financier 2004-2005.

2. Les versements anticipés du crédit pour frais de garde et ceux de la prime au travail s'appliquent depuis le 1er janvier 2005. Au cours du dernier trimestre de l'exercice 2004-2005, Revenu Québec a effectué un premier versement totalisant 8,6 millions de dollars pour l'année d'imposition 2005.

3.1.2 Enjeu 2 : Améliorer la perception des sommes dues par l'accroissement des activités de contrôle fiscal

Objectif : Atteindre l'objectif de récupération fiscale établi

Indicateur 1
Taux de réalisation de la récupération fiscale.

Cible
100 % de l'objectif gouvernemental (1 milliard 392,4 millions de dollars).

Résultat
Les récupérations fiscales ont atteint 1 milliard 536,8 millions de dollars, soit 10,4 % de plus que la cible.

Indicateur 2
Taux d'encaissement de la récupération fiscale.

Cible
55 % de l'exercice financier courant.

Résultat
55,3 % des cotisations débitrices résultant des interventions de contrôle fiscal ont été encaissées pendant le même exercice financier.

Interventions de contrôle fiscal

Les résultats de récupération fiscale de l'exercice 2004-2005 atteignent 1 milliard 536,8 millions de dollars, soit 144,4 millions (10,4 %) de plus que l'objectif de 1 milliard 392,4 millions de dollars prévu dans la planification

annuelle. Ces résultats permettent à Revenu Québec de se démarquer en ce qui a trait à l'atteinte des résultats attendus de 3 milliards 608,5 millions de dollars, inscrits au plan triennal 2002-2005, puisque les trois exercices du plan totalisent 4 milliards 184,3 millions de dollars (116 %). La révision de la structure de l'organisation selon les clientèles et son impact sur les stratégies de contrôle fiscal ont contribué au dépassement de l'objectif.

Tableau 7 Récupération fiscale en 2004-2005 par activités de contrôle fiscal

	(millions $)							
	2003-2004	2004-2005					Variation	
	Total	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total	M$	%
Non-production	221,3	85,8	22,7	53,4	44,4	206,3	- 15,0	- 6,8 %
Cotisation	296,5	164,5	100,7	74,1	15,8	355,1	58,6	19,8 %
Vérification	655,1	113,0	222,2	44,0	303,3	682,5	27,4	4,2 %
Enquêtes[1]	54,6	31,3	0,9	1,2	27,5	60,9	6,3	11,5 %
Total partiel – Activités courantes	**1 227,5**	**394,6**	**346,5**	**172,7**	**391,0**	**1 304,8**	**77,3**	**6,3 %**
Travaux de recherche et développement	45,1	37,5	6,3	0,2	17,4	61,4	16,3	36,1 %
Projets spéciaux – Revenus directs	89,4	51,0	16,2	6,6	80,9	154,7	65,3	73,0 %
Projets spéciaux – Revenus indirects[2]	0,5	3,8	-	-	1,2	5,0	4,5	s. o.
Projets spéciaux – Recettes		4,5	1,7	1,7	3,0	10,9	10,9	s. o.
Total[3]	**1 362,5**	**491,4**	**370,7**	**181,2**	**493,5**	**1 536,8**	**174,3**	**12,8 %**

1. Ce montant ne comprend pas les amendes imposées à la suite des activités d'enquête. En 2004-2005, les amendes ont totalisé 9,6 millions de dollars, dont 2,1 millions de dollars liés à la TPS.
2. Évaluation des revenus additionnels d'autocotisation attribués aux effets indirects de certains projets de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.
3. En plus de la récupération de 1 milliard 536,8 millions de dollars, Revenu Québec a récupéré 370,2 millions de dollars liés à la TPS.

Au cours de l'exercice, Revenu Québec a inscrit 1 milliard 882,6 millions de dollars de cotisations débitrices à la suite d'activités de récupération fiscale réalisées en 2004-2005. De cette somme, il a encaissé 1 milliard 41,8 millions de dollars et inscrit 6,8 millions de dollars provenant de la radiation de comptes douteux. Conséquemment, 834 millions de dollars restaient à recevoir au 31 mars 2005. À cette date, Revenu Québec a donc dépassé le seuil de 55 % prévu à l'objectif de perception. Le taux d'encaissement est de 55,3 %.

Aussi, la délivrance d'avis de cotisation créditeurs de 224,5 millions de dollars et des rajustements créditeurs des années antérieures à 2004-2005 de 137,2 millions de dollars sont venus réduire la récupération positive, pour une récupération fiscale nette de 1 milliard 520,9 millions de dollars (excluant les revenus indirects et les recettes de projets spéciaux).

Tableau 8 Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée

	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
	M$	%	M$	%	M$	%
Encaisse fiscale[1]	925,0	56,5 %	1 006,5	57,7 %	1 041,8	55,3 %
Radiation de comptes douteux	4,0	0,3 %	4,3	0,2 %	6,8	0,4 %
Solde débiteur	707,5	43,2 %	735,1	42,1 %	834,0	44,3 %
Cotisations débitrices[2]	1 636,5	100,0 %	1 745,9	100,0 %	1 882,6	100,0 %
Cotisations créditrices	- 230,4		- 207,3		- 224,5	
Rajustements créditeurs	- 121,1		- 176,6		- 137,2	
Récupération fiscale nette[3]	1 285,0		1 362,0		1 520,9	

1. L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.

2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures qui sont présentés séparément).

3. La récupération fiscale nette n'inclut pas les revenus indirects et les recettes de projets spéciaux.

Recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir

La fonction de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir consiste à analyser les stratagèmes d'évasion fiscale et à mettre au point les meilleures stratégies d'intervention.

Les récupérations fiscales découlant directement des dossiers de recherche et développement ont totalisé 61,4 millions de dollars en 2004-2005, soit 44,5 % de plus que la cible établie au début de l'exercice. Plus des deux tiers de ces récupérations proviennent de quatre projets d'envergure qui concernent l'industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie, les indices de richesse, les transactions financières et la construction.

Les travaux réalisés dans l'industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie visent à contrer un stratagème qui consiste à s'inscrire au fichier de la TVQ dans le seul but d'obtenir des remboursements de la taxe sur les intrants (RTI) non justifiés.

En ce qui a trait au projet Indices de richesse, il consiste à intervenir auprès de particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier l'importance de leurs avoirs personnels.

Le projet concernant les transactions financières touche les contribuables qui effectuent des transactions financières sans déclarer les revenus en découlant. Ce projet permet à Revenu Québec d'exercer une veille dans les cas où des contribuables ont encaissé des revenus de placement sans les déclarer.

Projets spéciaux

Les projets spéciaux de récupération fiscale comprennent l'intensification d'activités courantes de vérification ainsi que des interventions ciblées. En 2004-2005, les principales interventions ciblées concernaient les remboursements de taxes aux mandataires, l'industrie du vêtement, les indices de richesse et les inscriptions à risque.

Au total, les projets spéciaux ont généré des récupérations fiscales directes de 154,7 millions de dollars pour l'exercice 2004-2005. À ceci s'ajoutent des récupérations fiscales indirectes évaluées à 5 millions de dollars.

3.2 Orientation 2 : Améliorer l'efficience, l'imputabilité et la transparence

3.2.1 Enjeu : Réorganiser Revenu Québec en fonction d'une approche par clientèles

Objectif 1 : Améliorer l'efficience en diminuant le coût des services

Indicateur 1	Résultat
Plan de mise en œuvre de mesures d'optimisation prêt à l'automne 2004.	L'établissement de pistes d'optimisation a été complété en mars 2005. Les pistes retenues seront intégrées dans un processus d'amélioration continue.

En vue d'établir de nouvelles mesures d'optimisation, une évaluation des efforts que l'organisation a consacrés à l'optimisation de ses activités et de ses processus a été réalisée. Au cours des prochains exercices financiers, les pistes retenues feront l'objet d'un processus d'amélioration continue intégré à l'exercice annuel de la revue de programmes.

Indicateur 2	Résultat
Implantation du code à barres pour les déclarations de revenus des particuliers.	Les économies réalisées atteignent 0,97 million de dollars.
Cible	
Économies de 0,9 million de dollars.	

La technologie du code à barres permet de conserver une grande quantité d'informations dans un espace restreint. Cette masse d'informations est exprimée sous la forme d'un code à barres bidimensionnel et peut être lue à partir de stations de lecture spécialisées.

Le déploiement des composantes des phases 1 et 2 a été réalisé dans le respect des échéanciers établis et des budgets alloués. La première phase a été implantée en février 2004 et visait les déclarations de revenus de 2003 produites à l'aide de logiciels professionnels généralement utilisés par des préparateurs d'impôt. La deuxième phase a été livrée un an plus tard et a permis d'ajouter les déclarations de revenus de 2004 produites à l'aide de logiciels accessibles au public. Au 31 mars 2005, les économies réalisées atteignent 0,97 million de dollars (représentant 1,07 $ par déclaration de revenus des particuliers), soit un dépassement de 7,8 % des économies prévues.

Une étude est présentement en cours sur la façon d'étendre cette saisie massive d'informations à d'autres types de documents.

Objectif 2 : Augmenter la performance des activités de contrôle fiscal

Indicateur 1
Diminution des coûts liés au contrôle de la non-production en matière de taxes et de retenues à la source.

Cible
Diminution des coûts en ETC de 60 %.

Résultat
Les coûts de ces activités ont été réduits de 61 % comparativement à l'exercice précédent.

Amorcé dans la cadre d'un projet en 2003-2004, afin de profiter de façon maximale des avantages technologiques du centre d'appels, le traitement de la non-production des déclarations de taxes, de retenues à la source ainsi que des sommaires d'employeur a été centralisé et confié au Centre de perception fiscale, le 1er avril 2004. Pour cette activité, qui a généré des revenus de l'ordre de 45 millions de dollars, le Centre a utilisé l'équivalent de 31,24 ETC, en 2004-2005, tandis qu'il est estimé que 80 ETC auraient été nécessaires selon l'ancien mode de fonctionnement.

Indicateur 2
Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal.

Cible
7,65 $

Résultat
8,24 $

Tableau 9 Ratio des dollars récupérés pour chaque dollar dépensé

Ratio $ récupérés/$ dépensés	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Évolution du ratio	7,65 $	7,45 $	8,24 $

Indicateur 3
Coûts des activités de contrôle fiscal en ETC.

Cible
1 842 ETC

Résultat
1 850,4 ETC

Tableau 10 Coût des activités de contrôle fiscal en ETC

Activités de contrôle fiscal	2003-2004	2004-2005
Activités courantes	1 635,9 ETC	1 697,3 ETC
Recherche et développement	178,5 ETC	153,1 ETC
Total – ETC directs[1]	**1 814,4 ETC**	**1 850,4 ETC**

1. Le nombre d'ETC exclut les effectifs affectés aux projets spéciaux.

Indicateur 4	Résultat
Plan de mise en œuvre prêt à l'automne 2004.	Les plans ont été complétés en septembre 2004.

À la suite de la mise en place de la nouvelle structure administrative par clientèles, les directions opérationnelles ont préparé des plans de mise en œuvre afin de revoir l'organisation des activités de contrôle fiscal et de les adapter à leurs clientèles respectives. Les mesures prévues à ces plans visent, notamment, à assurer l'équité dans l'administration fiscale, à optimiser la récupération fiscale ainsi qu'à accroître l'efficacité et l'efficience dans la réalisation des activités de vérification. Pour atteindre ces objectifs, les directions opérationnelles misent sur le développement de l'expertise et des compétences, l'amélioration des processus et une planification axée sur la couverture en fonction du risque de pertes fiscales.

Par ailleurs, les budgets alloués au programme de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont permis de poursuivre les projets d'intensification des activités de vérification entrepris en 2003-2004. De nouveaux projets d'intensification ont aussi été élaborés et leur mise en œuvre a débuté au cours du troisième trimestre de l'exercice financier.

Objectif 3 : Optimiser le soutien administratif et technique afin de diminuer les coûts

Indicateur	Résultat
Plan de mise en œuvre prêt à l'automne 2004.	Un plan de mise en œuvre a été élaboré. La mise en place des mesures prévues à ce plan a débuté à l'automne 2004.

Dans le contexte de la réorganisation de Revenu Québec, les activités liées à l'administration et au soutien ont fait l'objet d'analyses exhaustives, en 2004-2005, en vue d'en dégager les particularités et d'établir des pistes d'amélioration destinées à les optimiser et à réduire, à terme, les dépenses engagées en cette matière. Les mesures d'optimisation repérées lors de ces analyses tiennent compte des besoins de la réorganisation de Revenu Québec en fonction d'une approche par clientèles et supposent plusieurs changements, dont la mise en œuvre se poursuivra au cours des prochains exercices financiers.

À la Direction générale des particuliers et à la Direction générale des entreprises, les activités de soutien administratif et technique ont été concentrées. Des mesures d'optimisation importantes ont aussi été recommandées en matière d'administration et de soutien pour la gestion de la formation et le soutien bureautique. En ce qui concerne la formation, des travaux d'analyse doivent se poursuivre au cours du prochain exercice financier afin d'évaluer les impacts des changements organisationnels sur l'offre de service des unités administratives responsables de cette fonction. Quant au soutien bureautique, il a été centralisé afin d'assurer un service au meilleur coût et d'améliorer sa qualité.

3.3 Orientation 3 : Offrir des services de qualité au meilleur coût

3.3.1 Enjeu : Améliorer l'efficience des services offerts

Objectif 1 : Diminuer le coût total de la gestion du Programme de perception des pensions alimentaires

Indicateur 1	**Résultat**
Coût total de gestion du Programme de perception des pensions alimentaires.	Diminution de 7,3 % du coût total en 2004-2005, comparativement à 2003-2004.
Cible	
Diminution de 5 %.	

Le coût total de gestion du Programme de perception des pensions alimentaires a atteint 41,3 millions de dollars, en 2004-2005, comparativement à 44,5 millions de dollars lors de l'exercice antérieur, soit une baisse de 7,3 %.

Autres données financières concernant le Programme

Durant l'année 2004-2005, les montants versés aux créanciers alimentaires ont augmenté de 5,9 % par rapport à l'année précédente. De plus, 23,9 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé[5] aux droits du créancier.

Par ailleurs, un montant de 447,1 millions de dollars a été encaissé au total auprès de débiteurs, dont 7 millions de dollars ont été récupérés au moyen de l'accaparement de remboursements d'impôt du Québec et 14,3 millions de dollars au moyen de saisies administratives des sommes reçues du gouvernement du Canada.

5. Opération juridique par laquelle une personne se voit transmettre légalement ou conventionnellement, par le créancier, la créance de ce dernier avec tous ses accessoires.

Tableau 11 Données financières sur la perception des pensions alimentaires

	(millions $)					
	2000-2001	**2001-2002**	**2002-2003**	**2003-2004**	**2004-2005**	**Variation dans les deux dernières années**
Montants versés aux créanciers alimentaires[1]	287,1	328,3	363,4	390,2	413,2	5,9 %
Montants versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	27,4	25,4	25,5	24,6	23,9	- 2,8 %
Total des montants versés	314,5	353,7	388,9	414,8	437,1	5,4 %
Facturations annuelles aux débiteurs[2]	327,3	349,5	373,0	417,4	440,9	5,6 %
Montants reçus des débiteurs au cours du dernier exercice[3]	319,1	359,9	399,5	427,2	447,1	4,7 %
Créances au 31 mars (cumulatives)	321,2	321,0	307,0	310,0	315,9	1,9 %

1. Ces montants excluent les remboursements aux débiteurs de 4,3 millions pour 2000-2001, de 7,5 millions pour 2001-2002, de 5,5 millions pour 2002-2003, de 5,8 millions pour 2003-2004 et de 6,5 millions pour 2004-2005.
2. Ces données proviennent des systèmes opérationnels de Revenu Québec et ne tiennent pas compte des rajustements comptables de fin d'exercice.
3. Ces montants incluent les encaissements des débiteurs relativement à la sûreté et aux frais ainsi que les encaissements des créanciers.

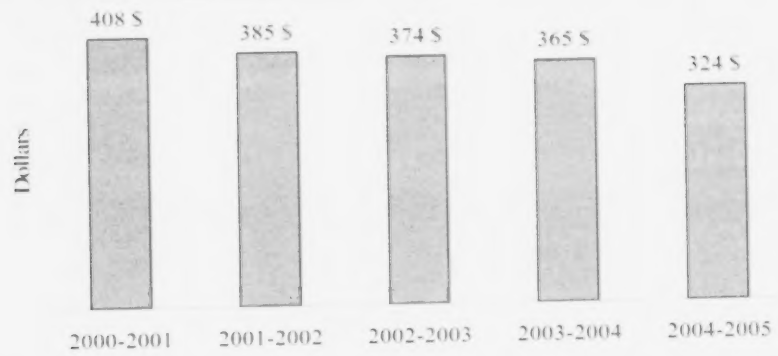
Indicateur 2
Coût moyen par dossier actif du Programme de perception des pensions alimentaires.

Résultat
Diminution de 11,2 % du coût moyen par dossier actif.

Cible
Diminution de 8 %.

Le coût moyen par dossier actif diminue de façon constante depuis l'implantation du Programme. Pour 2004-2005, ce coût est de 324 $, comparativement à 365 $ en 2003-2004, soit une baisse de 11,2 %. Cette diminution démontre la préoccupation de l'organisation d'optimiser ses façons de faire et de limiter la croissance des coûts en maintenant de hauts standards de qualité, conformément aux attentes de la clientèle.

Graphique 11 Coût moyen[1] par dossier de pension alimentaire



1. Dans le calcul du coût moyen, la subvention fédérale n'est plus réduite. Les données financières des années antérieures ont été rajustées en conséquence.

Indicateur 3
Taux de régularité du versement des pensions alimentaires.

Résultat
79 %

Cible
75 %

Au cours de l'exercice 2004-2005, alors que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires a augmenté de 4,1 %, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension courante à temps et en entier s'est maintenu à 79 %, soit au même niveau qu'en 2003-2004. L'objectif fondamental du Programme d'assurer la régularité des paiements a ainsi été respecté.

Le Québec se situe avantageusement par rapport à d'autres provinces canadiennes qui gèrent un programme similaire. Ainsi, selon une enquête de Statistique Canada[6] concernant six provinces et portant sur la période d'avril 2003 à mars 2004, le pourcentage des cas où la pension alimentaire est versée à temps et en entier varie entre 55 % et 70 % pour les cinq autres provinces étudiées. Au Québec, ce pourcentage est supérieur de neuf points de pourcentage par rapport aux résultats de la province la plus rapprochée.

Également, au 31 mars 2004, le taux de perception dans les dossiers pour lesquels une pension alimentaire est régulièrement due est de 92 % au Québec, alors que les taux des trois autres provinces dont les données sont disponibles varient entre 66 % et 78 %.

Toujours selon la même étude, le Québec obtient des résultats plus que favorables quant au traitement des dossiers présentant des arrérages. En effet, pour les dossiers démarrés avec des arrérages, ceux-ci ont diminué dans 18 % des cas au Québec, au 31 mars 2004, comparativement à des résultats variant entre 8 % et 14 % pour les trois autres provinces étudiées. Ils ont été acquittés

6. Rapport Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires, 2003-2004.

dans 31 % des cas au Québec, alors que les taux varient entre 11 % et 19 % pour les trois autres provinces.

Objectif 2 : Optimiser la performance des systèmes informatiques

Indicateur 1	**Résultat**
Taux d'encaissement par voie électronique.	27,9 %
Cible	
24 % de la valeur des encaissements.	

En 2004-2005, Revenu Québec a encaissé 18,6 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques, ce qui représente 27,9 % du total de tous les encaissements effectués, soit 66,6 milliards de dollars (incluant les régularisations).

Indicateur 2
Taux d'utilisation des services électroniques.

Cibles	**Résultats**
Cible de 200 % d'augmentation du volume des transactions dans les services Clic Revenu.	69,1 %
Augmentation annuelle de 15 % du volume reçu pour les autres services.	17,4 %

Le calcul de l'indicateur « Taux d'utilisation des services électroniques » inclut deux types de transactions, soit les transactions liées à l'inscription à Clic Revenu et celles liées à l'utilisation des services une fois l'inscription terminée. Le volume de transactions à Clic Revenu a progressé de 69,1 %, soit un peu plus du tiers de la cible de 200 %. Il faut souligner que certains services électroniques se démarquent plus que d'autres. C'est le cas, notamment, des services liés aux déclarations de taxes et aux retenues à la source, pour lesquels l'augmentation du taux d'utilisation est de plus de 260 %.

En ce qui concerne les autres services, une augmentation de 17,4 % est observée : 5 018 674 transactions ont été complétées pendant l'exercice 2004-2005, par rapport à 4 273 770 transactions lors de l'exercice précédent.

De plus, les services électroniques disponibles connaissent une popularité croissante, comme en fait foi le tableau qui suit :

Tableau 12 Volume des principales transactions électroniques réalisées par la clientèle

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	
	Milliers de transactions					Variation[1]
Services Clic Revenu						
Inscriptions des entreprises	s. o.	s. o.	0,6	13,4[2]	10,5	- 21,6 %
Déclarations de taxes (TPS et TVQ)	s. o.	s. o.	s. o.	1,9	7,2	278,9 %
Déclarations de retenues à la source	s. o.	s. o.	0,7	0,8	5,3	562,5 %
Autres services						
Paiements électroniques	711	858	986	1 090,2[3]	1 353,1[3]	24,1 %
ImpôtNet Québec – Déclarations de revenus des particuliers[4]	1 029[5]	1 335	1 565,6	1 777[6]	1 924,5[6]	8,4 %
Changements d'adresse des particuliers	s. o.	15,4	46,1	34,5	120, 3[7]	248,7 %
Commandes de formulaires[8]	s. o.	8,2	38,5	36,0	36,5	1,4 %

1. Pourcentage de variation de 2003-2004 à 2004-2005.
2. Ce service ayant été mis en ligne en décembre 2002, ce nombre couvre 16 mois.
3. Les résultats cumulatifs pour 2003-2004 et 2004-2005 ont été rajustés pour exclure le nombre de transactions (déclarations) reçues par voie électronique, mais pour lesquelles aucun paiement n'était exigible (ex. : transactions avec un solde à zéro).
4. Nombre de déclarations reçues par voie électronique au cours de l'exercice financier. Pour l'exercice 2004-2005, ce nombre comprend 1 043 451 déclarations de revenus de 2003 reçues après le 31 mars 2004 plus 886 035 déclarations de revenus de 2004 reçues avant le 1er avril 2005.
5. Depuis 2001-2002, toutes les personnes qui transmettent électroniquement des déclarations de revenus des particuliers utilisent le service ImpôtNet Québec. Par conséquent, le service TED – Déclarations de revenus des particuliers a été abandonné. Les données présentées ici cumulent les deux informations.
6. La transmission de déclarations par voie électronique représente 37,5 % des déclarations reçues en 2004-2005, comparativement à 30,3 % en 2003-2004.
7. Pour les exercices 2001-2002 à 2003-2004, le nombre de changements d'adresse effectués par voie électronique comprenait uniquement les changements d'adresse des particuliers faits à l'aide des services électroniques offerts au grand public dans le site Internet de Revenu Québec. À compter de 2004-2005, le nombre de changements d'adresse comprend ceux effectués au moyen du Service québécois de changement d'adresse.
8. En 2004-2005, Revenu Québec a reçu 36 486 commandes de formulaires, pour un total de 5 851 810 formulaires expédiés.

Indicateur 3
Nombre de nouveaux services électroniques.

Cible
Huit.

Résultat
Dix nouveaux services ont été implantés et des améliorations ont été apportées aux services existants.

Tous les services prévus dans le cadre du plan d'évolution des services électroniques ont été implantés avant la fin de l'exercice 2004-2005.

Dix nouveaux services sont accessibles au grand public :

- l'obtention des numéros de TPS et de TVQ en ligne lors de l'inscription d'une nouvelle entreprise ;
- l'inscription des particuliers à Clic Revenu et l'instauration d'un authentifiant permanent pour les particuliers ;
- l'authentification des particuliers afin qu'ils accèdent aux services en ligne de la Régie des rentes du Québec ;
- la délivrance par Internet des avis de cotisation destinés aux particuliers ;
- l'annulation ou la modification des débits préautorisés ;
- la transmission des relevés de revenus d'emploi et du sommaire de l'employeur à l'aide d'un logiciel commercial ;
- l'arrêt ou la reprise de l'envoi des formulaires de déclaration de taxes et de retenues à la source ;
- l'ajout d'un formulaire électronique de déclaration de taxe spécifique sur les pneus ;
- l'ajout d'un formulaire électronique de déclaration de taxe sur les primes d'assurance ;
- l'ajout d'un formulaire électronique de déclaration de taxe sur l'hébergement.

Les principales améliorations aux services électroniques déjà disponibles comprennent

- l'ajout d'institutions financières au service de paiement en ligne ;
- la réinscription des entreprises aux services électroniques ;
- l'amélioration et l'enrichissement du site Internet de Revenu Québec ;
- l'amélioration du service de production et d'impression des relevés de revenus d'emploi et des sommaires d'employeur, avec récupération des données des années antérieures ;
- la simplification des mécanismes d'inscription à Clic Revenu ;
- l'ajout de sous-dossiers à une entité déjà inscrite, incluant le lien direct avec l'Agence du revenu du Canada.

Indicateur 4	Résultat
État d'avancement des projets d'optimisation des systèmes.	Les travaux d'architecture prévus pour optimiser les systèmes de traitement de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés ont été réalisés.

Revenu Québec a entrepris, en 2000, la refonte de deux systèmes appuyant deux importants processus de sa mission. Ces processus portent respectivement sur le traitement de l'impôt des particuliers et celui de l'impôt des sociétés.

Les travaux d'architecture pour optimiser le système de traitement de l'impôt des particuliers ont été réalisés. La stratégie de réalisation du projet a été révisée et approuvée en décembre 2004. Le projet comporte trois livraisons. La première livraison, qui consiste à développer les fonctions d'inscription et un volet technologique, a débuté au mois d'octobre 2004 et se poursuit. En ce qui concerne les deux autres livraisons, qui portent sur la comptabilité, la cotisation et la suite du volet technologique, elles feront l'objet d'analyses supplémentaires en vue de préciser la stratégie de réalisation, le scénario de transition et les coûts.

Des travaux relatifs à l'optimisation du système de traitement de l'impôt des sociétés ont également été réalisés. Ils se découpent en trois phases, dont les deux premières ont été achevées au cours de l'exercice 2004-2005. La première phase consistait à développer le système A2 en vue de remplacer graduellement le système DÉCOR, qui est maintenant désuet. Depuis mai 2004, le système A2 permet de produire les cotisations de la déclaration de revenus des sociétés et offre de nouvelles fonctions. La deuxième phase consistait à mettre en place, en novembre 2004, les avis de recouvrement en matière de retenues à la source et de déclarations de taxes dans le système de perception intégré des créances (SPIC). Ainsi, dès novembre 2005, le SPIC expédiera un avis de recouvrement en unifiant la quasi-totalité des lois fiscales du Québec en un même envoi.

Ces refontes auront un impact important sur les clientèles de Revenu Québec, car ces travaux touchent plus de 5 millions de particuliers et 300 000 entreprises.

4. Utilisation des ressources

4.1 Ressources humaines

4.1.1 Effectifs utilisés

L'effectif utilisé par Revenu Québec, pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, a été de 9 019 équivalents temps complet (ETC). Le tableau 13 présente l'effectif utilisé, réparti par activités principales, ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité. À la suite de la réorganisation de Revenu Québec, la ventilation des activités principales a été revue de façon à tenir compte des principales clientèles. Afin de permettre de comparer l'évolution des effectifs, les activités de l'année 2003-2004 ont été redistribuées de manière à correspondre à la nomenclature adoptée en 2004-2005.

La comparaison de l'utilisation de l'effectif de 2004-2005 avec celui de 2003-2004 révèle une augmentation de 181,8 ETC consacrés aux activités de contrôle fiscal. Toutefois, une diminution globale de 199 ETC, attribuable principalement aux activités centralisées, est constatée.

Enfin, pour l'exercice financier 2004-2005, Revenu Québec a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale. Ce ratio représente le nombre moyen de personnes supervisées par gestionnaire. Au 31 mars 2005, le taux d'encadrement à Revenu Québec est de 1/22 alors que la moyenne gouvernementale est de 1/19.

Tableau 13 Effectif utilisé par types d'activité

Types d'activité	2003-2004 ETC	%	2004-2005 ETC	%
Activités liées aux particuliers				
Services à la clientèle	746,2		682,5	
Traitement normalisé des déclarations	291,7		264,0	
Traitement des pensions alimentaires	524,6		464,5	
Cotisation et comptabilisation	360,7		382,0	
Contrôle fiscal	552,1		643,6	
Services administratifs et techniques	191,1		185,8	
Total partiel	**2 666,4**	**28,9**	**2 622,4**	**29,1**
Activités liées aux entreprises				
Services à la clientèle	629,9		590,5	
Traitement normalisé des déclarations	72,2		74,9	
Cotisation et comptabilisation	375,2		342,2	
Contrôle fiscal	1 350,0		1 483,4	
Services administratifs et techniques	286,2		274,4	
Total partiel	**2 713,5**	**29,4**	**2 765,4**	**30,6**
Activités centralisées				
Oppositions et contentieux	170,2		154,5	
Politiques, législation et interprétation	107,5		104,9	
Plaintes et communications	44,2		39,9	
Technologies	760,4		702,2	
Recouvrement de créances	822,0		773,9	
Contrôle fiscal	442,1		399,0	
Traitement de masse	191,7		176,0	
Encaissement	132,9		129,5	
Total partiel	**2 671,0**	**29,0**	**2 479,9**	**27,5**
Gestion de l'organisation				
Conseil	19,0		19,1	
Planification et administration centrale	387,1		359,5	
Services administratifs et techniques	366,9		368,4	
Total partiel	**773,0**	**8,4**	747,0	**8,3**
Encadrement	394,1	4,3	404,5	4,5
Total général	**9 218,0**	**100,0**	**9 019,2**	**100,0**

Le tableau qui suit présente la distribution par grandes catégories d'emploi du personnel régulier en poste au 31 mars 2005. Il exclut les postes vacants.

Au 31 mars 2005, 44 % des 7 388 employés réguliers en poste sont des hommes ; 56 % sont des femmes. L'organisation compte 155 femmes cadres, soit 37 % du nombre total de cadres.

Tableau 14 Personnel régulier en poste au 31 mars 2005

Catégories d'emploi	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Cadres	354	415	408
Professionnels	2 146	2 269	2 311
Techniciens	3 201	3 263	3 192
Employés de bureau	1 635	1 573	1 467
Ouvriers	11	11	10
Total	**7 347**	**7 531**	**7 388**[1]

1. Selon les règles adoptées en 2004-2005 concernant les mesures de réduction de l'effectif du Conseil du trésor.

4.1.2 Stages pour les étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie intégrante des mesures pour le renouvellement de la fonction publique québécoise. Revenu Québec met tout en œuvre pour permettre à des étudiants de développer leurs compétences et d'acquérir de nouvelles expériences professionnelles de travail. L'organisation a accueilli 101 étudiants, dont 33 au cours de la période estivale 2004. De plus, 18 d'entre eux ont eu accès à des emplois à temps partiel, comme défini dans les ententes de gestion conclues entre le Secrétariat du Conseil du trésor et Revenu Québec ou le Centre de perception fiscale. Revenu Québec a largement atteint l'objectif gouvernemental visant à faire une place équitable à la diversité ethnique québécoise en assurant une représentation de 53 % d'étudiants québécois anglophones, autochtones ou membres de communautés culturelles. En outre, au cours de l'exercice financier 2004-2005, Revenu Québec a accueilli 49 étudiants stagiaires.

4.1.3 Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel, tout en permettant à Revenu Québec de dégager des économies salariales. Les économies réalisées sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois et le développement de l'employabilité ainsi que pour faciliter les départs à la retraite.

L'évaluation annuelle de l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail a permis de constater que 1 701 personnes avaient adhéré à ce régime au 31 mars 2005, soit 132 de plus qu'au 31 mars 2004, dont 21 cadres, 479 professionnels et 1 201 techniciens, employés de bureau ou ouvriers.

4.1.4 Développement des compétences du personnel

Répartition des jours de formation

En 2004-2005, Revenu Québec a consacré 72 532 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel, comparativement à 77 712,5 jours-personnes en 2003-2004. Le nombre de jours consacrés à la formation comprend le temps des personnes qui coordonnent et donnent la formation ainsi que le temps de ceux qui reçoivent la formation.

Graphique 12 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation

Graphique 13 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les types d'activités

Pourcentage de la masse salariale que représente le coût de la formation

Sur la base de l'année civile, pour les besoins du rapport à fournir dans le cadre de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, Revenu Québec a investi en formation 3,37 % de sa masse salariale en 2004, comparativement à 3,86 % en 2003.

4.1.5 Renouvellement de la main-d'œuvre

Au 31 mars 2005, 7 388 personnes occupaient des postes réguliers à Revenu Québec. Au cours de l'exercice 2004-2005, 118 personnes ont joint l'effectif régulier de l'organisation. De ce nombre, 70 employés recrutés étaient âgés de moins de 35 ans, soit 59 %. Par ailleurs, 268 employés ont quitté Revenu Québec en 2004-2005.

4.2 Ressources financières

4.2.1 Budget et dépenses 2004-2005

Le budget total de Revenu Québec, pour l'exercice financier 2004-2005, s'est élevé à 774,1 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS), qui est de l'ordre de 118,6 millions de dollars. Le tableau 15 présente les principales données.

Écart entre les dépenses réelles et le budget 2004-2005

L'écart entre les dépenses réelles et le budget 2004-2005 du programme d'administration fiscale, soit 44,3 millions de dollars, concerne d'abord les crédits votés pour lesquels la dépense a été de 25,4 millions de dollars inférieure au budget. Cet écart est dû au fait que Revenu Québec a diminué ses dépenses afin de répondre aux objectifs de réduction de dépenses du gouvernement pour l'exercice 2004-2005.

Quant aux crédits permanents, il y a un écart de 18,9 millions de dollars entre la dépense réelle et le budget. Cet écart s'explique en majeure partie par la dépense d'intérêts sur remboursement, qui a été de 16,4 millions de dollars moins élevée que prévu. En effet, certains dossiers importants, dont le règlement avait initialement été prévu pour 2004-2005, n'ont finalement pas été réglés au cours de l'exercice. De plus, la dépense liée aux mandataires fiscaux a été de 2,6 millions de dollars inférieure aux prévisions. En effet, depuis juin 2004, à la suite de l'abrogation de l'article 52.1 de la *Loi concernant la taxe sur les carburants* et de l'abrogation de l'article 17.6 de la *Loi concernant l'impôt sur le tabac*, Revenu Québec n'est plus tenu de verser des indemnités pour la coloration du mazout, de même que pour la perception et la remise de la taxe sur les carburants ou du montant égal à cette taxe, ainsi que du montant égal à l'impôt sur le tabac.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois s'est chiffrée à 125,1 millions de dollars, par rapport à une prévision de 118,6 millions de dollars. Cet écart de 6,5 millions de dollars sera comblé par le gouvernement du Canada.

Écart entre les dépenses de 2004-2005 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont diminué de 10,1 millions de dollars. Cette diminution provient principalement des dépenses liées à la rémunération, qui présentent une baisse de 8,3 millions de dollars par rapport à l'exercice 2003-2004, de même que des dépenses de fonctionnement, qui ont diminué de 5,6 millions de dollars.

La baisse des dépenses s'explique, entre autres, par le remplacement d'un départ à la retraite sur deux, conformément à la volonté du gouvernement de réduire la taille de la fonction publique par l'attrition, comme mentionné dans son plan de gestion des ressources humaines 2004-2007. De plus, au cours de l'exercice 2004-2005, Revenu Québec a mis en place différentes mesures d'optimisation et d'économie qui lui ont permis de réduire ses dépenses. Ces mesures concernent, notamment, la réalisation de gains de productivité de même que la réduction des dépenses d'administration et de soutien. La réduction des coûts s'est effectuée en s'assurant de percevoir tous les revenus, de préserver les emplois dans les régions ressources et de maintenir les normes de qualité des services.

Quant aux crédits affectés aux fonds spéciaux, ils ont connu une croissance de 2,6 millions de dollars. Cette variation s'explique par l'augmentation de 3,7 millions de dollars des sommes versées au Fonds de perception ainsi que par la hausse de 1,5 million de dollars du budget accordé au Fonds des technologies de l'information afin de pourvoir à la croissance de sa dépense d'amortissement. Par contre, les sommes affectées au Fonds des pensions alimentaires ont diminué de 2,6 millions de dollars à la suite de l'optimisation de la gestion de ses processus.

Concernant les crédits permanents, les dépenses ont diminué de 96,2 millions de dollars. Cette baisse s'explique principalement par la provision pour créances douteuses, qui a diminué de 77,7 millions de dollars par rapport à 2003-2004. Soulignons également la baisse de 15,6 millions de dollars de la dépense d'intérêts sur remboursement et la diminution de 2,9 millions de dollars à la suite de l'abrogation, en juin 2004, de l'article 52.1 de la *Loi concernant la taxe sur les carburants* et de l'article 17.6 de la *Loi concernant l'impôt sur le tabac*.

Enfin, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois a augmenté de 5,9 millions de dollars.

Tableau 15 Sommaire des écarts de budget et de dépenses

Par crédits	(milliers $)					
	2002-2003 Dépenses[1]	2003-2004 Dépenses[2]	2004-2005 Dépenses[3]	2004-2005 Budget	Écarts par rapport au budget 2004-2005	Écarts de dépenses par rapport à 2003-2004
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	266 366	281 882	273 570	287 372	- 13 802	- 8 312
Fonctionnement	83 118	89 684	84 098	93 631	- 9 533	- 5 586
Amortissement – Immobilisations	1 224	1 374	1 093	1 500	- 407	- 281
Acquisition d'immobilisations et avances	1 722	970	2 480	3 042	- 562	1 510
Transferts	124	124	124	124	0	0
Affectation aux fonds spéciaux	**113 849**	**112 910**	**115 478**	**116 529**	**- 1 051**	**2 568**
Total partiel	**466 403**	**486 944**	**476 843**	**502 198**	**- 25 355**	**- 10 101**
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	4 064	4 101	1 192	3 763	- 2 571	- 2 909
Intérêts sur remboursement	31 687	31 539	15 904	32 280	- 16 376	- 15 635
Provision pour créances douteuses	278 100	194 900	117 246	117 246	0	- 77 654
Total partiel	**313 851**	**230 540**	**134 342**	**153 289**	**- 18 947**	**- 96 198**
Total partiel	**780 254**	**717 484**	**611 185**	**655 487**	**- 44 302**	**- 106 299**
Compte à fin déterminée						
Compte de gestion de la TPS	112 401	119 238	125 113	118 574	6 539	5 875
Total général	**892 655**	**836 722**	**736 298**	**774 061**	**- 37 763**	**- 100 424**

1. Données provenant des comptes publics 2002-2003.
2. Données provenant des comptes publics 2003-2004.
3. Les données pour 2004-2005 sont provisoires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

4.2.2 Fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Quatre fonds spéciaux sont sous la responsabilité de Revenu Québec : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services.

Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services du Centre de perception fiscale. Pour l'exercice financier 2004-2005, les revenus du Fonds de perception totalisent 82,5 millions de dollars, soit une diminution de 1,6 million par rapport à l'exercice précédent. Il est à noter que les honoraires de perception de l'exercice 2003-2004 incluaient la perception des cotisations, des taxes et des autres droits effectuée par Revenu Québec pour le compte d'autres organismes ou fonds spéciaux. Or, depuis le 1er avril 2004, ces honoraires sont comptabilisés par le Fonds de fourniture de biens ou de services.

Concernant les dépenses de fonctionnement, celles-ci se sont élevées à 78 millions de dollars en 2004-2005, par rapport à 82,8 millions de dollars en 2003-2004. Cette diminution des dépenses s'explique principalement par le fait que, depuis le 1er avril 2004, les frais de gestion imputés par Revenu Québec pour la perception des cotisations, des taxes et des autres droits de certains organismes ou fonds spéciaux sont désormais comptabilisés dans le Fonds de fourniture de biens ou de services.

Quant aux investissements, ils ont été plus élevés comparativement à l'exercice précédent, soit 5,1 millions de dollars en 2004-2005 par rapport à 2,2 millions de dollars en 2003-2004. Cette augmentation de 2,9 millions de dollars provient, entre autres, de l'aménagement des bureaux du Centre de perception fiscale de Montréal et de la Montérégie de même que des frais engagés pour le développement de systèmes informatiques.

Tableau 16 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	2002-2003	**2003-2004**	**2004-2005**
Revenus			
Honoraires de perception			
Revenu Québec	48 547	47 937	52 743
Fonds des pensions alimentaires	8 470	8 653	7 895
Autres fonds spéciaux et organismes	5 962	6 097	-
Fonds de fourniture de biens ou de services			304
Frais de recouvrement	16 706	20 551	21 487
Autres revenus	44	879	84
Total des revenus	**79 729**	**84 117**	**82 513**
Dépenses de fonctionnement	**75 943**	**82 840**	**77 967**
Revenu net	**3 786**	**1 277**	**4 546**
Investissements	**2 004**	**2 232**	**5 077**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2004-2005, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevés à 41,3 millions de dollars, par rapport à 44,5 millions de dollars en 2003-2004, ce qui représente une baisse de 3,2 millions de dollars. Cette diminution s'explique, en majeure partie, par l'optimisation des façons de faire et l'amélioration du système informatique assistant les activités liées à la perception des pensions alimentaires.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 2004-2005, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,2 million de dollars, soit une faible diminution de 170 000 dollars par rapport à l'année précédente.

Tableau 17 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	41 050	42 570	39 894
Subvention du gouvernement du Canada	422	314	249
Intérêts	174	189	190
Intérêts sur l'avance au ministère des Finances	0	0	48
Frais d'arrérages et autres	1 525	1 423	884
Total des revenus	**43 171**	**44 496**	**41 265**
Dépenses de fonctionnement	**43 171**	**44 496**	**41 265**
Investissements	**1 329**	**1 379**	**1 209**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissements en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques. Afin d'améliorer l'efficacité de son organisation, et pour toujours mieux servir sa clientèle, Revenu Québec est constamment à l'affût des nouvelles technologies de l'information pour traiter les volumes importants de dossiers et pour mettre en place, lorsque requis, de nouveaux systèmes fiables et conviviaux.

Depuis sa création, en avril 1996, des investissements importants de l'ordre de 340,2 millions de dollars ont été effectués. Tous ces développements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement accumulée est de 195,2 millions de dollars au 31 mars 2005.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion et de location d'équipements ainsi que de systèmes informatiques provenant de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts et les frais de gestion. Le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

Pour l'exercice financier 2004-2005, les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont été de 32,6 millions de dollars, comparativement à 31,3 millions de dollars en 2003-2004. Cette variation provient principalement de la livraison du système d'échanges électroniques. Ce système est un des moyens appliqués par Revenu Québec dans le cadre de la mise en œuvre du gouvernement en ligne. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 53,9 millions de dollars en 2004-2005, par rapport à 49,3 millions de dollars en 2003-2004, soit une hausse de 4,6 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable, notamment, aux investissements toujours plus importants effectués dans des projets majeurs de développement, tels que les refontes des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la taxe sur les produits et services.

Tableau 18 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)			
	2002-2003	**2003-2004**	**2004-2005**	**Cumulatif depuis 1996**
Revenus	**34 048**	**31 308**	**32 564**	**213 931**
Amortissement	31 782	29 091	30 071	195 198
Intérêts	1 824	1 807	2 080	16 004
Frais de gestion	442	410	413	2 729
Total des dépenses	**34 048**	**31 308**	**32 564**	**213 931**
Investissements	**43 918**	**49 255**	**53 880**	**340 242**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information

Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec liés au savoir-faire de Revenu Québec. Ses activités ont débuté le 1er avril 2004. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses opérations par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au Fonds ne suffisent pas à assumer la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer l'équilibre financier du Fonds, cette insuffisance doit être comblée à même les crédits alloués à Revenu Québec.

En 2004-2005, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services se sont élevés à 10,7 millions de dollars et étaient relatifs à la fourniture de biens ou de services offerts, notamment au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de partenariat touristique, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, à la Société québécoise de récupération et de recyclage de même qu'à la Société de l'assurance automobile du Québec.

Tableau 19 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers) 2004-2005
Revenus	10 654
Dépenses de fonctionnement	10 654
Revenu net (perte nette)	-
Investissements	-

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de fourniture de biens ou de services.

4.2.3 Administration de la taxe sur les produits et services

Depuis le 1er juillet 1992, à la suite d'une entente conclue entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec, Revenu Québec administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de diminuer les doublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec se partagent en parts égales les coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales, ainsi que le prévoit l'entente. L'entente précise également une limite maximale du nombre d'années-personnes, qui est basée sur la mesure du ratio canadien pour l'administration de la TPS dans les autres provinces. De plus, la compensation financière comprend le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS, établi sur la même base que pour la compensation financière régulière.

La compensation financière, pour 2004-2005, a été de 125,1 millions de dollars, par rapport à 119,2 millions de dollars pour l'exercice précédent. Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 545 en 2004-2005, comparativement à 1 529 en 2003-2004. Un écart de 5,9 millions de dollars concernant la compensation financière s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'années-personnes utilisées, soit 16 ETC, la hausse du salaire moyen de 1 778 $ et une diminution du coût de gestion des litiges de 145 500 $.

Tableau 20 Compensation financière – TPS

	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Salaire moyen ($)	43 551	44 075	45 853
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	2 979	3 121	3 154
Années-personnes (TPS seulement)	1 460	1 529	1 545
Compensation financière[1] (milliers $)	112 401	119 238	125 113
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	527 453	547 670	566 427

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.
2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

4.3 Ressources informationnelles

En 2004-2005, Revenu Québec a poursuivi la réalisation de la planification établie pour les années 2004-2009 en matière de technologies de l'information. Ce plan prévoit des investissements financés par le Fonds des technologies de l'information de 227,4 millions de dollars, dont 53,9 millions en 2004-2005 pour les trois composantes suivantes :

- les continuités, telles les améliorations aux systèmes existants, l'évolution de l'infrastructure technologique et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite du développement et du déploiement des services électroniques ainsi que la mise en œuvre du plan triennal de sécurité informatique ;
- la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS.

De plus, Revenu Québec a déposé au Conseil du trésor son plan de gestion des ressources informationnelles 2004-2005, conformément aux mécanismes de gouverne du nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles.

4.3.1 Portrait du parc informatique

Le parc informatique de Revenu Québec est composé de 15 517 micro-ordinateurs, de 69 terminaux et de 414 claviers de saisie. La valeur de remplacement du parc est estimée à plus de 65 millions de dollars, incluant les équipements d'infrastructure du réseau (serveurs, aiguilleurs, etc.).

La croissance du parc de 6,4 % observée en 2004-2005 s'explique par la réception, en fin d'exercice, de plusieurs postes de travail. À compter du mois d'avril 2005, de nouveaux postes de travail acquis en fin d'exercice remplaceront des équipements désuets. Au cours de l'exercice, 3 732 appareils se sont ajoutés alors que 2 775 appareils ont été retirés en raison principalement de leur désuétude. L'utilisation du micro-ordinateur comme poste de travail multifonctionnel est un standard d'organisation du travail pour chaque employé. Les données de l'année 2004-2005 viennent confirmer cet énoncé, puisque le tableau 21 démontre que près de 33 % des terminaux ont été retirés cette année au profit de micro-ordinateurs de bureau.

La croissance de 19,2 % du nombre de serveurs de la plate-forme micro s'explique par l'implantation des projets de développement des services électroniques et du site Internet.

Tableau 21 Équipements informatiques

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	Variation (quantité)	Variation (%)
Postes de travail					
Micro-ordinateurs de bureau	11 011	11 900	12 628[1]	728	6,1 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 443	2 631	2 889[1]	258	9,8 %
Terminaux	331	103	69	- 34	- 33,0 %
Équipements de saisie	389	409	414	5	1,2 %
Équipements d'encaissement	4	4	4	---	0,0 %
Total des postes de travail	**14 178**	**15 047**	**16 004**	**957**	**6,4 %**
Imprimantes	3 235	3 054	3 657	603	19,7 %
Serveurs plate-forme micro	483	603	719	116	19,2 %
Serveurs plate-forme mini	52	50	50	0	0 %
Contrôleurs	119	34	11	- 23	- 67,6 %

1. En ce qui a trait aux 15 517 micro-ordinateurs, 12 835 ont des processeurs Pentium III (1 GHz et plus) ou Pentium IV. Par ailleurs, 2 682 micro-ordinateurs sont désuets et devront être remplacés au cours de l'exercice 2005-2006.

4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information

En 2004-2005, Revenu Québec a revu son modèle organisationnel en le structurant en fonction d'une approche par clientèles. Cette réorganisation administrative, jumelée avec une réduction de la dotation des postes réguliers et occasionnels, a permis de réduire de 80 ETC les efforts consacrés aux technologies de l'information, et ce, dans un contexte de refontes des systèmes de mission.

Tableau 22 Effectifs consacrés aux technologies de l'information

	ETC		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Administration	126	151	144
Continuité	619	597	590
Développement	382	430	364
Total	**1 127**	**1 178**	**1 098**

4.3.3 Projets de développement

Dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle, Revenu Québec réalise des projets de développement systémique d'envergure. Il faut ainsi souligner les développements importants réalisés en 2004-2005 dans les projets suivants :

- La refonte du système de traitement de l'impôt des sociétés a débuté à l'automne 2002. Au cours de l'exercice 2004-2005, deux livraisons ont été effectuées, l'une en mai 2004 et l'autre en novembre 2004. La livraison de mai 2004 incluait la simulation pour l'établissement des versements requis, le traitement des changements de clôtures d'exercice financier et le traitement de la conversion des écritures comptables. La livraison de novembre 2004 incluait la simulation du calcul des pénalités et des intérêts, le transfert du suivi de la non-production en matière d'impôt des sociétés vers le système Suivi de la non-production et l'intégration de la production des avis de recouvrement en ce qui concerne les retenues à la source et les taxes dans le système de perception intégré des créances.
- La refonte du système de traitement de l'impôt des particuliers a également débuté à l'automne 2002. Au cours de l'exercice 2004-2005, la phase d'architecture s'est terminée. Les activités préparatoires à la phase de conception, de réalisation et d'implantation ont permis de déposer un plan d'action qui s'articule autour de trois grandes livraisons. La première livraison, qui concerne les systèmes de l'inscription, est en cours. La seconde livraison concerne la comptabilité. Des travaux visant à rajuster l'architecture sont en cours à la suite de l'acquisition d'un progiciel comptable. Il s'agit d'un projet majeur dont l'échéance est fixée en 2008.
- Le projet de refonte du système de la TPS a permis la réalisation d'une première phase, soit celle de l'adaptation des systèmes informatiques et des processus de Revenu Québec, qui lui permet

d'utiliser, depuis la mi-avril 2004, le nouveau système d'inscription de l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'analyse préliminaire a été complétée et les travaux de la deuxième phase sont en cours. Ils permettront d'entreprendre et d'évaluer la réalisation des travaux, en vue d'intégrer la refonte des systèmes informatiques de l'ARC, prévue en octobre 2006, dans les opérations et les systèmes informatiques de Revenu Québec.

- La seconde phase du projet du code à barres bidimensionnel a été implantée en 2004-2005. Cette technologie permet l'impression de tous les renseignements de la déclaration de revenus dans un espace restreint et la saisie rapide de ceux-ci par lecteur optique sans intervention manuelle.
- Pour donner suite à de nouvelles mesures fiscales annoncées dans le *Discours sur le budget 2004-2005*, Revenu Québec a opérationnalisé le nouveau programme de versements anticipés de la prime au travail et du crédit d'impôt pour frais de garde. Ainsi, en janvier 2005, les premiers versements anticipés ont été versés aux particuliers qui en avaient fait la demande.
- Revenu Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont été désignés pour la mise en place du Régime québécois d'assurance parentale. Le rôle dévolu à Revenu Québec est de percevoir, pour le Conseil de gestion de l'assurance parentale, les cotisations des employeurs, des employés et des travailleurs autonomes, à partir du 1er janvier 2006. Des travaux de démarrage du projet ont été réalisés, de même que des travaux préparatoires au développement des nouvelles fonctionnalités qui doivent être intégrées aux systèmes en quatre livraisons, soit de novembre 2005 à février 2007.
- Dans le cadre du projet des services électroniques Clic Revenu, le contenu informationnel du site a été bonifié et plusieurs services électroniques transactionnels ont été améliorés ou ajoutés. Par ailleurs, Revenu Québec a largement contribué aux projets du gouvernement en ligne, tels que le Service québécois de changement d'adresse, le Portail gouvernemental de services aux entreprises, le Service d'authentification pour la Régie des rentes du Québec et le Service québécois d'authentification gouvernemental.

5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Les ministères et organismes du gouvernement du Québec, dont Revenu Québec, sont tenus de rendre compte, dans leur rapport annuel de gestion, de leurs réalisations relativement aux allégements réglementaires et administratifs pour les entreprises, au suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, à la protection des renseignements personnels, au bilan triennal sur la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise*, à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et au Programme gouvernemental d'accès à l'égalité.

De plus, Revenu Québec doit déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état des remises de droits ou de dettes et un sommaire statistique des annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu des articles 94 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*. Depuis 2003-2004, ces états et ces sommaires sont inclus dans le rapport annuel de gestion.

Enfin, les résultats relatifs à l'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) sont également présentés dans cette section.

5.1 Engagements et réalisations en ce qui concerne les allègements réglementaires et administratifs pour les entreprises

L'administration de la fiscalité, en raison de son application incontournable, demeure le principal élément du fardeau administratif imposé par l'État aux entreprises. C'est pourquoi Revenu Québec a multiplié les efforts, aux cours des dernières années, pour rendre le fardeau administratif de ses clientèles le moins irritant possible. D'ailleurs, les efforts de Revenu Québec ont été reconnus et mentionnés par le Groupe conseil sur l'allégement réglementaire dans ses deux derniers rapports.

Le rapport du Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité, déposé en octobre 2003, proposait des actions visant à améliorer les services à la clientèle, à soutenir les entreprises dans l'accomplissement de leurs obligations et à faciliter le respect volontaire des lois fiscales. Pour y donner suite, des engagements ont été rendus publics dans le cadre du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif*, adopté le 10 août 2004. De plus, les travaux prévus au *Plan septennal de révision des régimes juridiques* se sont poursuivis au cours de l'exercice.

Engagements rendus publics dans le cadre du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif*

- **Adapter la documentation, les formulaires et les guides aux besoins des entreprises**

L'adaptation de la documentation, des formulaires et des guides aux besoins des entreprises est une priorité intégrée quotidiennement dans les processus de travail de Revenu Québec. Ainsi, pour l'année 2004-2005, il faut mentionner les principales réalisations suivantes : la création d'un nouveau formulaire jumelé pour le remboursement de la TPS et de la TVQ lors de l'achat ou de la construction d'une habitation neuve ou lors de rénovations majeures, l'implantation d'un formulaire simplifié et d'un guide concernant les déclarations de revenus des organismes sans but lucratif

et l'élaboration de communications ciblées pour les mandataires touchés par l'abolition de la *Loi sur les licences*.

- **Élargir et améliorer les services électroniques**

Concernant l'engagement d'élargir et d'améliorer les services électroniques, des améliorations ont été apportées aux services électroniques existants. Plus particulièrement, cela touche l'inscription en ligne d'une nouvelle entreprise aux fichiers de Revenu Québec et l'obtention immédiate des numéros de TPS et de TVQ ; l'inscription et l'authentification des particuliers ; l'ajout de trois formulaires de déclaration de taxes visant les pneus, les assurances et l'hébergement ; la transmission des relevés *Revenus d'emploi et revenus divers* et du *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur* à partir d'un logiciel commercial ainsi que l'accès à leurs données antérieures.

- **Offrir de nouveaux services**

Les résultats relatifs à l'objectif *Optimiser la performance des systèmes informatiques*, dans la section 3.3 du présent rapport, font état des nouveaux services électroniques implantés en 2004-2005. D'autres nouveaux services seront mis en œuvre au cours du prochain exercice financier.

- **Élaborer de nouveaux modes de travail répondant aux besoins exprimés par les entreprises**

Revenu Québec s'est engagé à élaborer de nouveaux modes de travail qui répondent aux besoins exprimés par les entreprises. Parmi ceux-ci, les entrepreneurs souhaitent que les délais de traitement des demandes de remboursement soient réduits et que la démarche de vérification soit adaptée à leur réalité. En septembre 2004, Revenu Québec a rendu publics, dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, un nouvel engagement relatif aux activités de vérification et un nouvel objectif quant au délai de traitement de la déclaration de revenus des sociétés.

Plan septennal de révision des régimes juridiques

Les travaux découlant du *Plan septennal de révision des régimes juridiques*, débutés en 1999, se sont poursuivis en 2004-2005. Ce plan porte sur quatre grands volets de la fiscalité, dont deux sont en cours de travaux, soit le volet des taxes à la consommation, qui comprend également une partie de la *Loi sur le ministère du Revenu*, et le volet des obligations des employeurs. Le volet qui concerne les crédits d'impôt s'est achevé en 2003-2004, tandis que le volet de l'impôt des sociétés débutera au cours du prochain exercice financier.

- **Taxes à la consommation**

En ce qui concerne le volet des taxes à la consommation, les mesures mises en place en 2004-2005 portent, notamment, sur l'application de la taxe sur les boissons alcooliques et de la *Loi sur les licences*. Elles comprennent, entre autres, le remplacement des droits de licence applicables lors de la vente de boissons alcooliques par une taxe à taux majoré, les assouplissements à l'égard des fréquences de production des déclarations de certains vendeurs de boissons alcooliques et la réduction de formalités administratives (suppression des licences en vigueur, soit plus de 13 000 licences, réduction de 65 % du nombre de déclarations que les vendeurs de boissons alcooliques devaient remplir annuellement et élimination récurrente d'environ 700 formulaires).

D'autres mesures concernent la taxe sur les primes d'assurance. Ainsi, l'obligation de s'inscrire au fichier de cette taxe a été supprimée pour les agents de voyages. De plus, la fréquence de production a été modifiée. Ces changements ont permis de réduire de

25 % le nombre de formulaires de déclarations que les mandataires doivent produire annuellement relativement à l'application de cette taxe.

La révision de la *Loi sur le ministère du Revenu*, liée au volet des taxes, est également terminée. Parmi les autres mesures d'allégement, il faut mentionner la suppression de l'obligation pour les entreprises de tenir séparées de leurs propres fonds les sommes qu'elles déduisent ou perçoivent pour l'État ainsi que l'harmonisation du montant maximal permettant d'interjeter un appel sommaire à celui prévu à la Division des petites créances de la Cour du Québec. Enfin, la révision du régime de la TVQ se poursuit.

- **Obligations des employeurs**

En ce qui a trait au volet des obligations des employeurs, une amélioration systémique, implantée en août 2004, permet de mécaniser le traitement de certains sommaires des retenues et des cotisations de l'employeur et, ainsi, de réduire le délai de traitement lors de la conciliation annuelle. Voici d'autres mesures mises en œuvre par le plan septennal :

- l'arrêt de l'envoi de formulaires à la demande de l'employeur ;
- la possibilité d'inscrire le code postal d'un autre pays sur les formulaires dynamiques ;
- le repérage des personnes visées par le calcul de la taxe compensatoire (permettant ainsi d'éviter des rejets par les systèmes informatiques) ;
- la mise en ligne d'une version dynamique du relevé *Revenus d'emploi et revenus divers* et la simplification des avis de cotisation, permettant à l'employeur de détecter les déclarations manquantes lors d'un refus de remboursement.

5.2 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Interventions gouvernementales dans le secteur des organismes sans but lucratif

(chapitre 2 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Connaissance des secteurs et des risques	
Poursuivre ses efforts afin d'améliorer sa connaissance des organismes sans but lucratif et des organismes de bienfaisance enregistrés.	**Organismes sans but lucratif (OSBL)** Un fichier représentatif de la population des OSBL a été constitué en vue de réaliser une analyse de leur comportement fiscal sur quatre années consécutives (2000 à 2004). Cette analyse permettra à Revenu Québec de vérifier l'impact des actions qu'il a réalisées auprès des OSBL. **Organismes de bienfaisance enregistrés (OBE)** Revenu Québec a entrepris le repérage de tous les OBE et la mise à jour de son système d'enregistrement.
Enregistrement et inscription des organismes	
S'assurer de la qualité de l'information dont il dispose concernant les organismes sans but lucratif et les organismes de bienfaisance enregistrés et enregistrer ces organismes selon leur catégorie.	**OSBL** Revenu Québec a repéré, dans son système d'enregistrement, les OSBL nouvellement constitués et fait le suivi de la non-production des déclarations de revenus. Pour les sociétés nouvellement inscrites au fichier de la TVQ ou à celui de la TPS, Revenu Québec a ciblé, dans le système de l'impôt des sociétés, celles qui offrent des services d'hébergement, de restauration, de divertissement et de loisirs et les avise de leur obligation de produire une déclaration de revenus annuelle. Revenu Québec a recueilli les informations relatives aux OSBL, constitués antérieurement au 20 novembre 2004, auprès du Registraire des entreprises du Québec ou des systèmes de Revenu Québec. À la suite de cette collecte, 31 064 dossiers ont été répertories pour lesquels Revenu Québec a effectué des démarches particulières selon le type d'OSBL. **OBE** Revenu Québec compte informer les OBE de leurs obligations en matière d'impôt et de leurs obligations et droits en matière de taxes, et ce, en réalisant un plan de communication. Revenu Québec inscrira la déclaration de renseignements des OBE et assurera le suivi de la non-production.

Dispositions fiscales prévues pour les organismes sans but lucratif

Revoir les mécanismes de contrôle et de suivi concernant les activités des organismes sans but lucratif afin de s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions fiscales.	**OSBL** Un nouveau formulaire simplifié de déclaration de revenus et de renseignements des sociétés sans but lucratif ainsi qu'un guide ont été conçus. Ce nouveau formulaire simplifié constitue un allégement administratif pour les OSBL et comprend des indicateurs facilitant le repérage, pour Revenu Québec, de la non-production. Un projet de vérification concernant les OSBL considérés à risque a été réalisé par Revenu Québec en 2003. Ce projet a démontré que les OSBL, en règle générale, ne présentent pas de risques supérieurs aux autres entités imposables et respectent les conditions permettant de conserver leur privilège d'exonération d'impôt sur le revenu et de la taxe sur le capital. En conséquence, ce projet n'a pas été reconduit en 2004. Cependant, dans le cadre des activités courantes de contrôle fiscal, un certain nombre d'OSBL font l'objet de vérifications en matière de taxes et d'impôt chaque année. **OBE** Revenu Québec utilise les données de l'Agence du revenu du Canada afin d'avoir des informations précises sur les OBE et, ainsi, de favoriser une meilleure administration de ses programmes à l'égard de cette clientèle. Ces informations sont utilisées, notamment, afin de mettre à jour le fichier d'enregistrement de Revenu Québec et de repérer les OBE aux fins de vérification. Afin de valider l'étendue des contrôles nécessaires, un projet pilote de vérification doit être réalisé. De plus, le formulaire de déclaration de renseignements sera révisé.

Qualité de l'information sur la performance

(chapitre 4 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général au Centre de perception fiscale (CPF)[7]	Actions entreprises
Afin que l'information sur la performance fasse systématiquement le lien entre les résultats et les objectifs préalablement définis	
Fixer des cibles claires et réalistes traduisant leurs attentes, tant au regard de l'exercice visé par la reddition de comptes qu'au regard des exercices subséquents.	Depuis l'exercice 2002-2003, tous les indicateurs de la convention de performance et d'imputabilité du Centre de perception fiscale ont une cible, à l'exception du délai moyen de première intervention de recouvrement alimentaire et du délai moyen de règlement.
Expliquer adéquatement les écarts significatifs entre les cibles visées et les résultats mesurés.	Depuis son rapport annuel 2003-2004, le Centre explique adéquatement les écarts significatifs entre les cibles visées et les résultats.
Afin que l'information sur la performance présente les résultats dans le bon contexte	
Préciser les moyens préconisés pour démontrer la capacité à maintenir ou à améliorer la performance attendue.	Dans son plan d'action 2004-2005, le Centre présente les moyens qui permettent de maintenir ou d'améliorer la performance.
Traiter des risques et des mesures visant à contrer leurs effets sur la performance et discerner l'influence des facteurs internes de celle des facteurs externes quant aux résultats présentés.	Depuis son rapport annuel 2003-2004, le Centre traite des principaux risques entourant l'atteinte des résultats (la facturation et les arrivages). Également, il fait état de l'apport de certains partenaires.
Afin que l'information sur la performance présente une information comparative	
Mettre en relation les résultats de l'exercice visé par la reddition de comptes avec ceux qui concernent des périodes précédentes.	Depuis son rapport annuel 2002-2003, le Centre a justifié les écarts significatifs avec les résultats de l'exercice précédent pour la plupart des indicateurs. Dans le rapport annuel 2003-2004, le Centre présente les résultats relatifs aux indicateurs des quatre dernières années.

7. Au moment de cette vérification, en 2002-2003, seul le Centre de perception fiscale était sujet à une convention de performance et d'imputabilité. Les recommandations du Vérificateur général s'adressaient donc uniquement à cette direction générale.

Présenter des résultats atteints par des entités poursuivant des missions semblables ou offrant des services similaires.	Le Centre a déjà procédé aux deux comparaisons externes suivantes : • la première, en 1998-1999, avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), où il a été estimé que plusieurs différences rendaient les comparaisons assez difficiles ; • la seconde, en 2000-2001, avec Bell Canada, où les différences observées entre les deux organisations étaient tellement grandes qu'il a été impossible de tirer des conclusions pertinentes. Revenu Québec a mandaté l'Observatoire de l'École nationale d'administration publique (ENAP) pour effectuer une étude comparative entre les organisations chargées de recouvrer des créances fiscales de neuf pays (treize administrations). Le rapport de l'ENAP a été déposé en octobre 2004.

Suivi de vérifications de l'optimisation des ressources en développement des systèmes d'information du ministère du Revenu (rapport 1999-2000)

(Chapitre 6 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général à Revenu Québec	Actions entreprises
Estimation des projets	
Cumuler les données nécessaires afin d'appuyer et d'améliorer les estimations produites.	Un processus comprenant des guides et des outils d'estimation de projets a été élaboré afin d'obtenir des estimations qui reflètent de plus en plus la réalité. Le processus d'estimation est actuellement utilisé pour les projets de refonte et pour une dizaine d'autres projets. Revenu Québec poursuit ses efforts en vue de l'obtention et de la rétention des valeurs d'estimation réelles de tous ses projets afin d'établir des référentiels et d'actualiser les barèmes d'estimation.
Assurance qualité et revue par les pairs	
Revoir ses mécanismes d'assurance qualité au regard du développement des systèmes d'information pour qu'ils portent tant sur la conformité des biens livrables et des activités que sur l'efficience de ces dernières et pour que l'indépendance ou, à défaut, l'objectivité soit davantage assurée quant à l'exercice de cette fonction. Faire en sorte que les revues réalisées par les pairs soient mieux encadrées et conduites plus systématiquement.	Un cadre de gestion a été mis en place pour les projets de refonte des systèmes (impôt des particuliers, impôt des sociétés et taxe sur les produits et services). L'application des normes et des règles énoncées dans le cadre de gestion a débuté, entre autres, pour les projets liés aux services électroniques, au Régime québécois d'assurance parentale et au jumelage de la déclaration de renseignements du Registraire des entreprises avec le formulaire de déclaration de revenus des sociétés de Revenu Québec. Les modalités d'assurance qualité de la gestion des projets définies dans le cadre de gestion sont appliquées de même que le processus d'assurance qualité des biens livrables, qui intègre la revue par les pairs.

Gestion des risques

Définir ses orientations et ses lignes de conduite en matière de gestion des risques et se doter d'outils conçus à cet effet.	Le cadre de gestion des risques précise les rôles et les responsabilités de tous les intervenants du processus. Il contient, notamment, des activités du Comité de direction et du chef de projet dans le démarrage, le suivi et le contrôle de la gestion de risques. De plus, il présente une explication du processus (méthode et outils).
Systématiser davantage la gestion des risques associés au développement de ses systèmes d'information en déterminant et en quantifiant le plus tôt possible l'ensemble des risques encourus ainsi qu'en tenant compte de l'importance et du degré de probabilité des risques lors de leur prise en charge.	Le processus est défini dans un guide méthodologique. Le moment propice pour évaluer les risques est précisé dans le manuel d'organisation de projets ainsi que la fréquence de ces évaluations. Une première évaluation, une deuxième à mi-projet ainsi qu'un bilan à la fin du projet sont prévus afin de connaître les risques évités ou qui ne se posent plus et les nouveaux risques. Le processus a été appliqué à plus de 30 projets, dont les trois projets de refonte.

Gestion des bénéfices

Actualiser périodiquement ses estimations quant aux bénéfices escomptés et revoir, s'il y a lieu, ses stratégies de développement de système et de récupération des bénéfices. Mettre en place les mécanismes de récupération des bénéfices avant le déploiement des différentes composantes d'un nouveau système d'information. S'assurer que tous les bénéfices escomptés sont obtenus, conformément à l'échéancier, et justifier les écarts, le cas échéant.	Le 12 octobre 2004, le Comité de direction a approuvé la nouvelle politique *Gestion des bénéfices pour les projets d'investissements en technologies de l'information*. Cette politique établit un processus de gestion des bénéfices qui détermine et suit l'évaluation de ceux-ci et permet la récupération et la réallocation des bénéfices quantitatifs, le cas échéant. La rédaction d'un guide de l'utilisateur est en cours.

Suivi des activités de développement de systèmes

Améliorer le suivi des projets de développement de systèmes d'information • en tenant compte de tous les changements demandés et apportés en cours de réalisation ; • en considérant, lors des suivis mensuels, l'ensemble des efforts et des coûts engagés ; • en comparant l'effort et le coût réel avec les prévisions initiales.	Un cadre de gestion a été mis en place au début de 2003 et il est mis à jour régulièrement. Il est utilisé dans plusieurs projets, dont les projets liés à la refonte des systèmes, aux mesures du discours sur le budget, au Registraire des entreprises du Québec et au Régime québécois d'assurance parentale. Il décrit tous les principes de gestion basés sur le *Project Management Institute*. Un document décrivant le processus d'indicateurs de gestion a été élaboré et a été intégré dans le cadre de gestion. Le suivi de projets s'effectue au moyen d'indicateurs de gestion, à l'aide de gabarits MS Project ainsi que par différents processus définis dans le cadre de gestion, notamment le suivi budgétaire et les revues de projets. Pour la gestion des demandes de changements, un processus et un registre ont été définis, comme prévu dans le cadre de gestion.

Reddition de comptes	
Fournir une information complète à l'Assemblée nationale du Québec relativement à ses activités de développement de système d'information et, notamment, faire ressortir dans son rapport annuel d'activité dans quelle mesure et pourquoi la fonctionnalité, le coût, le délai et les bénéfices des systèmes développés diffèrent des prévisions, en plus d'énoncer les motifs pour lesquels les exigences du Secrétariat du Conseil du trésor ne sont pas entièrement respectées.	Les informations présentées dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec sont conformes aux exigences du guide publié par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). De plus, Revenu Québec transmet annuellement au SCT son plan de gestion des ressources informationnelles et produit, par la suite, son bilan des ressources informationnelles au SCT. À la suite du dépôt du plan quinquennal d'investissements en technologies de l'information, un suivi trimestriel est effectué pour le bénéfice de la direction de Revenu Québec. Des informations complètes sur l'évolution des projets de refonte et de développement sont fournies régulièrement aux autorités de Revenu Québec et au SCT. Le rapport annuel de gestion fournit une liste des projets en cours et des échéanciers s'y rapportant.

Gestion de la sécurité informatique

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Cadre de gestion organisationnel	
Préciser et assigner formellement les responsabilités en matière de sécurité informatique.	Revenu Québec a révisé sa politique de sécurité informatique afin de préciser les rôles et responsabilités et les modalités de gestion.
Veiller à ce que le comité de sécurité informatique relève de la bonne autorité et joue pleinement son rôle, spécifier les modalités relatives au suivi et s'assurer que cette fonction est adéquatement exercée.	Des travaux sont en cours afin de revoir la forme et le contenu du registre d'autorité pour s'assurer que toutes les informations requises sont présentes et qu'il couvre l'ensemble des actifs informationnels.
S'assurer que toutes les déficiences détectées sont prises en charge rapidement et corrigées, s'il y a lieu.	Des travaux sont en cours afin d'exploiter et de renforcer le processus de gestion des vulnérabilités mis en place dans le cadre du plan triennal de gestion de la sécurité informatique, les informations résultantes permettant de constituer et d'alimenter un registre des vulnérabilités.
Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de son dispositif de sécurité.	Revenu Québec a renforcé le processus de gestion des vulnérabilités mis en place dans le cadre du plan triennal de gestion de la sécurité informatique et a constitué un registre des vulnérabilités. Une évaluation indépendante et périodique est prévue.

Planification et sécurité informatique

S'assurer que les activités de sécurité soient considérées comme un ensemble cohérent.	Revenu Québec est en voie de se doter d'un plan global afin de tenir compte des activités de développement et des travaux récurrents en inventoriant les activités de sécurité pour le maintien et l'exploitation des fonctions de sécurité, autant celles de développement que les travaux récurrents, et en élaborant le plan de manière à faire ressortir les relations entre les activités pour assurer la cohésion du dispositif de sécurité intégré.
S'assurer que les risques résiduels soient connus et acceptés par la direction.	Revenu Québec a intégré, dans le processus de gestion des vulnérabilités, l'évaluation des risques résiduels (détermination et évaluation) de manière à faciliter et à formaliser la communication des informations relatives à ces risques.
S'assurer que des indicateurs de performance soient élaborés.	Revenu Québec a entrepris le développement d'indicateurs de gestion dans le cadre du plan triennal de gestion de la sécurité informatique.
S'assurer que les mesures de sécurité relatives aux systèmes et aux infrastructures critiques prennent en compte les principaux risques informatiques auxquels ils sont exposés.	Revenu Québec a entrepris le révision de la classification de ses actifs informationnels concernant les systèmes et les infrastructures critiques.

Habilitation des personnes

S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.	Revenu Québec prévoit être en mesure de prendre en compte les résultats de la classification des actifs informationnels dans le cadre de la redéfinition des profils de fonction.

Sensibilisation et formation

Mettre en œuvre un programme de sensibilisation et de formation répondant aux besoins de l'ensemble de son effectif et évaluer son efficacité.	Revenu Québec poursuit auprès de tout son personnel, incluant le personnel spécialisé ainsi que les gestionnaires, les efforts en matière de sensibilisation à la protection de la confidentialité des informations et de formation. Revenu Québec a entrepris le développement d'un plan global de sensibilisation à la sécurité et de formation afin d'assurer la cohérence, la complémentarité et la continuité des activités de sensibilisation et de formation.

Continuité de service

Parfaire la stratégie en matière de continuité de service. Revenu Québec doit, notamment, documenter adéquatement les mesures retenues et tester celles-ci de manière à s'assurer de leur efficacité.	Des travaux sont en cours afin de réviser et d'améliorer la documentation des mesures prévues dans le plan de reprise informatique. Revenu Québec teste le plan de reprise, deux fois par année, pour assurer un retour à la normale adéquat des activités en cas de catastrophe.

Contrôle des accès aux systèmes et aux données

Veiller à ce que la gestion des mots de passe soit appropriée.	Revenu Québec révise actuellement les mécanismes de gestion des mots de passe pour assurer une protection adéquate des actifs informationnels. De plus, il a sensibilisé les employés à l'importance des mots de passe.
Prendre les mesures nécessaires pour que les accès accordés correspondent aux besoins réels des utilisateurs et se limitent aux ressources visées.	Revenu Québec poursuit des travaux dans le cadre du plan triennal de gestion de la sécurité informatique concernant la gestion des profils de fonction et la mise en place d'un « métarépertoire » pour la gestion de l'identité et des droits d'accès.

Suivi des activités des systèmes

Contrôler adéquatement les activités de ses systèmes informatiques.	Revenu Québec a complété l'architecture de journalisation de l'activité de ses systèmes dans le cadre du plan triennal de gestion de la sécurité informatique. Revenu Québec a entrepris l'élaboration d'un plan pour mettre en place les mécanismes nécessaires pour faire un suivi des activités des systèmes informatiques.

Tests d'intrusion réalisés aux fins de vérification

Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique en vue d'évaluer adéquatement la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité.	Revenu Québec a entrepris la réalisation de tests d'intrusion afin d'évaluer adéquatement et de façon continue la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité.

Agences et unités autonomes de service : bilan de la situation

(Chapitre 5 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec

Recommandations du Vérificateur général au Centre de perception fiscale	Actions entreprises
Mesure de satisfaction de la clientèle	
Mesurer régulièrement la satisfaction de sa clientèle et apporter les correctifs requis, s'il y a lieu.	Revenu Québec réalisera les sondages inscrits au plan triennal des sondages 2003-2006, qui a été approuvé par la Commission d'accès à l'information du Québec, et étudiera les résultats de ceux-ci.
Concrétisation des objectifs	
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs.	Des actions précises pour permettre d'atteindre les objectifs relativement au recouvrement des créances fiscales et alimentaires sont énumérées dans le *Plan d'action 2004-2005*. De même, le rapport annuel 2003-2004 du Centre fait état des moyens adoptés pour l'atteinte des objectifs, relativement au recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

Suivi du rapport 1999-2000 : Gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services

(Chapitre 6 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Mesure du respect des lois fiscales	
Obtenir du ministère des Finances du Québec une mesure plus raffinée de l'évasion fiscale. Établir la mesure des omissions involontaires pour définir une mesure du respect des lois fiscales complète et utile au contrôle fiscal. Utiliser la mesure du respect des lois fiscales dans l'établissement et l'évaluation de ses stratégies d'intervention.	Revenu Québec a collaboré, avec le ministère des Finances du Québec, à la réalisation d'une étude, basée sur les résultats de vérifications et des concepts économiques, afin de réévaluer les pertes fiscales liées à l'économie au noir. Cette méthodologie facilite les mises à jour périodiques des évaluations réalisées sur les risques d'évasion fiscale liée à l'économie au noir par secteurs d'activités économiques et par tailles d'entreprise. Les indices de risque qui ont été développés dans le cadre de cette étude peuvent avantageusement remplacer l'usage des concepts de non-respect volontaire ou involontaire, pour lesquels aucune méthode de mesure reconnue utile au contrôle fiscal n'a été relevée. Revenu Québec a aussi entrepris l'examen de l'expérience de l'Agence du revenu du Canada et d'autres organismes gouvernementaux, de même que celles d'autres pays, particulièrement la France et la Grande-Bretagne, en matière de non-respect des lois fiscales ainsi que de leurs façons de faire pour le réduire. Revenu Québec tient compte du risque de pertes fiscales dans la planification des interventions de contrôle.
Contrôle et planification régionale	
Effectuer l'analyse globale et régionale de l'ensemble des revenus.	Revenu Québec a entrepris le développement d'un outil permettant d'obtenir des statistiques à l'égard des contribuables et des mandataires. Cet outil permettra d'augmenter la connaissance de la clientèle et de mieux comprendre le comportement des divers segments de la population et secteurs d'activité économique en vue de mieux adapter les activités de sélection et de contrôle fiscal.
Préparer des plans régionaux d'intervention complets et utiles au contrôle fiscal.	Revenu Québec poursuit la mise en place de modes d'intervention adaptés aux clientèles. En 2005-2006, il entend élaborer un processus consolidé de planification fiscale et instaurer le depôt d'une planification intégrée et triennale pour le contrôle fiscal des entreprises.
Affecter ses ressources en tenant compte des plans régionaux.	Revenu Québec applique le principe de décloisonnement dans la planification des activités de contrôle fiscal et dans la sélection des dossiers et celui de leadership d'expertise dans les activités de vérification. Il suit périodiquement les résultats et procède aux rajustements requis, le cas échéant.

Évaluation de la performance

Se doter d'indicateurs de performance mesurables pour évaluer la qualité de ses interventions et en rendre compte.	Revenu Québec poursuit les travaux d'implantation des indicateurs de performance permettant de donner suite à la convention de performance et d'imputabilité, au plan d'action annuel déposés à l'Assemblée nationale du Québec, incluant le coût des activités, et à sa nouvelle déclaration de services. Les résultats de leur application sont publiés dans le rapport annuel de gestion.

Récupération fiscale

Revoir la composition et la reddition de comptes relatives à la récupération fiscale et respecter les politiques et directives en cette matière.	Dans le cadre du bilan annuel de récupération fiscale au 31 mars 2005, Revenu Québec présente distinctement les données sur les crédits refusés à la suite de l'application des contrôles fiscaux qui ne génèrent pas de revenus supplémentaires.

Coûts liés à l'administration des taxes

Évaluer ses coûts et ses efforts relatifs à la perception des taxes et les comparer avec ceux des organismes semblables afin d'améliorer l'efficience.	Revenu Québec poursuit les travaux d'étalonnage et de veille avec l'Agence du revenu du Canada et les autres administrations fiscales dans le cadre des travaux de modernisation et d'optimisation de la performance de l'organisation. De plus, deux études comparatives des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques ont été demandées à l'École nationale d'administration publique et les résultats ont été déposés.

Inscription des mandataires

Revoir la qualité des informations inscrites au dossier de ses mandataires et mettre en place des procédés de mise à jour plus structurés.	Lors d'un projet pilote, Revenu Québec est intervenu auprès de certains mandataires afin de valider les informations figurant sur leurs formulaires d'inscription et d'évaluer la pertinence d'implanter, sur une base permanente, des communications avec les nouveaux inscrits. De plus, des travaux ont été entrepris en vue de convertir des codes d'activité économique utilisés présentement, soit le code CAEQ (Classification des activités économiques du Québec), à la norme SCIAN (Système de classification des industries de l'Amérique du Nord) en utilisant la banque d'informations de Statistique Canada.

Méthodes comptables simplifiées

Approfondir les causes et évaluer les conséquences liées à la faible utilisation des méthodes comptables simplifiées par les mandataires.	Une étude est en cours afin d'établir les principales causes expliquant la faible utilisation des méthodes comptables simplifiées.

Veiller à ce que ces méthodes soient adaptées aux besoins des mandataires et en faire la promotion.	Revenu Québec, de concert avec l'Agence du revenu du Canada, compte proposer des modifications aux méthodes comptables simplifiées en vue de faciliter leur utilisation et de les adapter davantage aux caractéristiques des entreprises admissibles, tout en veillant à maintenir l'harmonisation entre la TVQ et la TPS. De plus, une application Web a été développée afin d'évaluer les bénéfices liés à l'utilisation d'une méthode comptable simplifiée et de faire un choix éclairé à cet égard.

Contrôle fiscal

Concernant les analyses fiscales : • Améliorer les processus de sélection des déclarations et répartir ses ressources afin d'être en mesure de traiter uniformément un volume important de déclarations durant l'exercice.	Un comité d'analyse a pris en charge les problèmes de sélection et a proposé des améliorations afin de réviser les critères.
• S'assurer que les travaux réalisés lors de l'analyse fiscale permettent un suivi adéquat des mandataires.	Revenu Québec a créé et fourni aux vérificateurs un rapport et un programme de vérification type à remplir lors de la modification d'une déclaration. Revenu Québec prévoit intégrer sous peu ces outils dans les instructions de travail.
Concernant les vérifications : • Élaborer une politique de sélection des mandataires dont le revenu est important.	Revenu Québec a élaboré un processus de planification et une approche de sélection fondés sur le risque de pertes fiscales qui établissent des objectifs propres aux mandataires à revenu élevé.
Pour les mandataires faisant l'objet d'une cote de risque, établir le risque des mandataires à partir d'une information pertinente, procéder à une évaluation continue des critères de risque et étayer suffisamment les motifs justifiant une intervention.	Les outils de travail à la disposition des vérificateurs ont été améliorés.
Augmenter le niveau de qualité de ses interventions de vérification et instaurer des contrôles de la qualité.	Revenu Québec a révisé les processus afin d'améliorer l'uniformisation, entre les régions, des façons de faire en matière de vérification de manière à permettre un meilleur contrôle de la qualité et à assurer la mise en place de meilleures pratiques. De plus, une évaluation de la pertinence d'un programme d'assurance qualité couvrant les grandes fonctions de l'organisation est en cours.

Application des lois fiscales

Évaluer la pertinence de l'application des mesures pénales prévues par les lois fiscales.	Revenu Québec a poursuivi des travaux sur l'application des pénalités afin de modifier la directive touchée.

Régime général d'assurance médicaments

(Chapitre 2 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général à la Régie de l'assurance maladie et à Revenu Québec	Actions entreprises
Contrôles afférents au recouvrement des primes ou du coût des médicaments	
Poursuivre leurs efforts afin de s'assurer que les participants au régime public paient leurs primes.	Revenu Québec vérifie la conformité des primes payées par les citoyens au régime d'assurance médicaments. Des campagnes de sensibilisation ont été réalisées auprès de contribuables inscrits au régime d'assurance médicaments, ainsi qu'auprès de préparateurs d'impôt, afin qu'ils puissent traiter correctement les primes à payer ou non.
S'assurer que toutes les personnes admissibles participent au régime public.	Revenu Québec a accentué sa démarche pour sélectionner les personnes ne bénéficiant d'aucune couverture d'assurance. Un nombre important de dossiers de cette nature ont été analysés afin de recueillir les éléments nécessaires pour orienter les actions dans ce genre de dossier.

Gestion de la centrale de données de Revenu Québec

(Chapitre 3 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Besoins des utilisateurs	
Recenser systématiquement l'ensemble des besoins des utilisateurs de la centrale. Analyser les besoins ainsi recensés en veillant à documenter suffisamment ses travaux.	Dans le cadre du plan triennal d'investissement relativement à la centrale de données, des projets sont en cours, ou prévus, afin de recueillir et d'analyser les besoins des utilisateurs et d'en établir les priorités.
Améliorer le contenu de son plan d'action pour la mise en œuvre des projets retenus et leur mise à jour en temps opportun.	Tous les projets feront l'objet d'un plan de réalisation, maintenu régulièrement à jour et suivi par le comité de projet, et d'un bilan de projet faisant office de reddition de comptes.
Étalonnage	
Consulter d'autres organisations disposant d'un entrepôt de données dans le but d'améliorer la performance de sa centrale de données.	Revenu Québec effectue une veille des meilleures pratiques dans le domaine des entrepôts de données afin de se doter d'un outil moderne capable d'améliorer constamment sa performance.

Qualité de l'information	
Compléter les contrôles afférents à ses systèmes opérationnels de manière à s'assurer, de façon continue, de la qualité des données internes alimentant la centrale.	Revenu Québec procède actuellement à la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés en développant des fonctions qui viendront consolider les contrôles et améliorer la qualité des données. De plus, l'augmentation du nombre de déclarations de revenus transmises par voie électronique et l'implantation du code à barres bidimensionnel pour les formulaires remplis à l'aide des logiciels commerciaux favorisent l'exactitude des données transmises à la centrale de données. Cette façon de faire élimine la saisie des données et, donc, les risques d'erreurs qui y sont associés.
Veiller à documenter adéquatement les caractéristiques des données stockées dans la centrale.	Revenu Québec a élaboré le cadre normatif du projet Statistiques ministérielles sur les contribuables et les mandataires (SMCM) et a entrepris la documentation des données contenues dans les fichiers de la centrale de données.
Poursuivre ses efforts afin que les applications mises à la disposition des utilisateurs soient simples et conviviales.	Des projets sont en cours afin de développer des outils conviviaux, notamment des outils OLAP (*OnLine Analytical Processing*) et le projet SMCM, afin de faciliter l'exploitation des renseignements de la centrale de données par les utilisateurs.
Utilisation de l'information	
Favoriser une plus grande utilisation des données de la centrale afin d'améliorer la sélection des dossiers en matière de contrôle fiscal et le travail de vérification en découlant.	Revenu Québec poursuit ses travaux d'évaluation d'un outil d'analyse de données afin de bonifier le processus de sélection de dossiers à risque déjà en place. Cette recommandation rejoint les orientations de Revenu Québec de revoir ses processus afin d'optimiser la récupération fiscale. Par ailleurs, des travaux se poursuivent aussi afin d'évaluer des outils d'analyse de données, d'optimiser l'utilisation des données de la centrale et d'utiliser les renseignements du plan d'utilisation pour documenter les dossiers fiscaux.
Satisfaction des utilisateurs	
Mesurer régulièrement la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs selon un processus structuré et apporter les correctifs requis, s'il y a lieu.	Revenu Québec compte instaurer un processus annuel, officiel et structuré pour recueillir les besoins et mesurer la satisfaction des utilisateurs.
Information de gestion	
Rassembler une information de gestion fiable et suffisante pour évaluer l'efficacité de la centrale de données ainsi que les retombées de l'utilisation de celle-ci sur ses activités opérationnelles.	Des actions sont en cours dans le but d'améliorer l'information de gestion relative au plan d'utilisation. Les résultats financiers des projets faisant appel aux renseignements du plan d'utilisation feront l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport d'activité résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements inscrits au plan d'utilisation.

5.3 Résultats relatifs à l'administration de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1er janvier 1996. L'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Chaque juridiction est représentée par un commissaire. L'Entente est chapeautée par IFTA Inc., située à Chandler, en Arizona.

Cette entente permet de répartir, entre les juridictions membres, la taxe sur les carburants (selon leur taux respectif) en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs dans chaque province ou État où ils circulent. Les transporteurs ayant des véhicules admissibles et qui circulent dans au moins deux juridictions doivent se procurer un permis et des vignettes attestant de leur participation à l'Entente. Le Québec arrive au premier rang des juridictions canadiennes quant au nombre de permis délivré, soit 2 000 de plus qu'en Ontario, et occupe le dixième rang pour l'ensemble des 58 juridictions.

L'adhésion du Québec à cette entente est très appréciée des transporteurs, puisqu'elle leur permet de faire une seule déclaration plutôt qu'une déclaration pour chacun des États ou provinces où ils circulent. À partir des déclarations reçues, chaque juridiction effectue mensuellement un transfert de fonds aux autres juridictions membres afin de remettre ou de demander à chacune la taxe sur les carburants qui lui revient.

L'Entente précise les obligations des juridictions membres, dont celle de transmettre un rapport annuel à IFTA Inc., d'effectuer des vérifications auprès de 3 % des titulaires de permis IFTA et d'effectuer un contrôle sur route des transporteurs. À cet effet, en plus de la participation des inspecteurs de l'organisation qui font du contrôle, Revenu Québec a demandé la collaboration des contrôleurs routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et une entente a été signée en 1995. Les transporteurs d'ici et d'ailleurs doivent donc posséder le permis et les vignettes requises ou, à défaut, un certificat de voyage occasionnel. Sinon, des amendes sont imposées.

L'expertise acquise dans la vérification des titulaires de permis IFTA par des vérificateurs de Revenu Québec a été sollicitée par la SAAQ, qui a adhéré, en 2001, au Régime d'immatriculation international (IRP). Ce régime, tout comme l'Entente IFTA, permet la répartition des droits d'immatriculation entre les administrations en fonction du kilométrage parcouru. Plusieurs modifications ont été requises aux lois de la SAAQ afin de permettre la signature d'ententes relatives à l'échange de renseignements et aux conditions d'application. Ces ententes ont été signées en 2003 entre la SAAQ et le ministère du Revenu du Québec et, depuis ce temps, les vérificateurs s'assurent que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate, tant pour le Régime d'immatriculation international que pour l'Entente IFTA. Ils vérifient aussi l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois titulaires d'un permis IFTA.

Revenu Québec participe activement aux différents ateliers de travail de IFTA Inc. Par exemple, il assiste aux réunions des commissaires, des gestionnaires, des vérificateurs, des conseillers légaux et des inspecteurs. Aussi, un vérificateur a participé à un programme de vérification de conformité d'une autre juridiction.

En plus, les commissaires canadiens tiennent deux ou trois conférences téléphoniques par année afin d'échanger sur des problèmes communs. Le Québec s'implique et participe ainsi à l'amélioration de la gestion de l'Entente sur son territoire, et ce, au bénéfice des autres juridictions.

Les tableaux qui suivent illustrent quelques statistiques pour les deux dernières années.

Tableau 23 Statistiques générales sur l'Entente IFTA (année civile)

	2003	2004
Nombre de titulaires de permis	7 736	7 820
Nombre de paires de vignettes délivrées	35 058	36 495
Nombre de déclarations traitées	28 347	26 779
Nombre de vérifications effectuées	285	245
Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA inc.[1]	10 939	10 326
Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés[1,2]	351	356

1. Statistiques selon les années financières 2003-2004 et 2004-2005.
2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres juridictions qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

Tableau 24 Transferts de fonds entre juridictions membres de l'Entente IFTA (année civile)

	2003	2004
Du Québec vers les autres juridictions	- 34 429 672 $	- 32 960 180 $
Des autres juridictions vers le Québec	13 529 944 $	14 774 415 $
Total	**- 20 899 728 $**	**- 18 185 765 $**

5.4 Application des articles 94 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*

Présentation générale

Selon l'article 94 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, c. M-31) [LMR], le gouvernement peut remettre tout montant payable ou rembourser tout montant payé à l'État. Ces remises peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou par un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état détaillé de ces remises dans les quatre mois de la fin de l'année financière au cours de laquelle de telles remises sont faites ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Par ailleurs, l'article 94.1 de la LMR prévoit la possibilité, pour le ministre du Revenu, de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais. Le ministre doit déposer à l'Assemblée nationale du Québec un sommaire statistique de ces renonciations et annulations dans le délai mentionné précédemment.

Remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR

Toutes les remises de droits, au cours de l'exercice 2004-2005, ont été effectuées en vertu du décret 655-99, concernant un règlement de remise à l'égard de certains appareils automatiques. Ce décret date du 9 juin 1999 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 23 juin 1999.

Tableau 25 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR

Période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005

	Nombre de cas	Remises accordées
Décret 655-99 – Appareils automatiques	2	177 767 $
Total	**2**	**177 767 $**

Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR

Le bulletin d'interprétation LMR 94.1-1/R3 encadre l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans l'une des situations suivantes :

- Situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une calamité naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay, à l'été 1996, ou la tempête de verglas survenue dans l'Ouest du Québec, en janvier 1998).
- Actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau suivant présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées par le ministre au cours de l'exercice financier 2004-2005.

Tableau 26 Sommaire statistique – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR

Période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005

	Nombre	Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôts des particuliers et des sociétés	23 867	6 109 243 $	272 259 $		6 381 502 $
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis	15 516	9 083 908 $	10 554 088 $	350 $	19 638 346 $
Oppositions	129	298 163 $	41 778 $		339 941$
Mesures de perception	810	4 535 918 $	921 956 $	177 349 $	5 635 223 $
Total des renonciations et des annulations	**40 322**	**20 027 232 $**	**11 790 081 $**	**177 699 $**	**31 995 012 $**
Total des intérêts, des pénalités et des frais		**282 528 080 $**	**158 537 680 $**	**23 374 012 $**	**464 439 772 $**
Proportion des renonciations et des annulations[1]		6,6 %	6,9 %	0,8 %	6,4 %

1. Proportion des renonciations et des annulations = (Total des renonciations et des annulations) divisé par (Total des renonciations et des annulations + Total des intérêts, des pénalités et des frais).

5.5 Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Dans la foulée du plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels, Revenu Québec s'est doté d'une organisation efficace en ce qui concerne la protection des renseignements confidentiels. Le Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, présidé par la sous-ministre, assure la maîtrise des enjeux et la définition des orientations stratégiques en matière de confidentialité. En outre, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels se consacre exclusivement à ces domaines. Elle prend appui sur un réseau de répondants représentant tous les secteurs d'activité. Ces différents intervenants assurent un suivi rigoureux des mandats découlant, entre autres, du Plan d'action en matière de protection des renseignements confidentiels.

Le plan pour l'exercice 2004-2005 prévoit comme priorités d'action la refonte du cadre normatif en matière de confidentialité, un exercice complété en mars 2005, ainsi que la mise en place d'un cadre de gestion des ententes d'échanges de renseignements confidentiels afin d'assurer la cohérence des décisions et des actions en ce domaine.

La formation et la sensibilisation continues du personnel constituent aussi un autre domaine de préoccupation stratégique. Afin que le personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection des renseignements confidentiels et soit ainsi guidé par les valeurs de Revenu Québec, ce dernier privilégie une campagne annuelle de sensibilisation liée à la confidentialité. À cette occasion, les gestionnaires échangent avec leur personnel sur l'importance de la protection des renseignements confidentiels et tous sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard en signant leur déclaration de discrétion. Lors de la campagne de mars 2005, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a signé sa déclaration. D'autres actions visant à sensibiliser et à former le personnel ont été prises au cours de l'exercice. Ainsi, des sessions de formation ont été offertes aux gestionnaires et aux employés et plusieurs articles ont été publiés dans le journal interne.

De plus, Revenu Québec accorde une grande importance aux recommandations de la Commission d'accès à l'information du Québec. À cet effet, un suivi des recommandations formulées est exercé.

En matière d'accès à l'information, les responsables ont traité 325 demandes d'accès aux documents dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente une augmentation de 27 % du nombre de demandes par rapport à l'exercice 2003-2004. Des 325 décisions rendues, 27 d'entre elles (8 %) ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information du Québec. Au 31 mars 2005, 26 dossiers étaient en attente d'une convocation à l'audition par la Commission.

5.6 Politique concernant la santé des personnes au travail

Revenu Québec fait sienne les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise*. Cette politique démontre que le gouvernement, à titre d'employeur, considère que l'efficacité et la qualité de ses services sont, notamment, dépendantes de l'état de santé de son personnel et qu'il a certaines responsabilités à cet égard. Dans ce contexte, la Politique appuie les nombreuses activités préventives déjà existantes et vient consolider les pratiques en cours dans l'organisation. Dans le cadre de l'application de cette politique gouvernementale en matière de santé des personnes au travail, une politique organisationnelle a été adoptée le 19 avril 2004.

Cette politique a pour objectif d'assurer un milieu de qualité à toutes les personnes travaillant à Revenu Québec, grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail. Cette approche est basée sur la concertation et la responsabilisation de tous envers la prévention, ainsi que le maintien et l'amélioration de la santé au travail.

Avec cette politique, Revenu Québec s'engage à prendre les moyens nécessaires pour que l'organisation du travail et l'environnement offert protègent la dignité, la santé et l'intégrité physique et psychologique de son personnel.

Les divers programmes préventifs et éducationnels offerts sont les suivants :

- services-conseils en santé et sécurité du travail ;
- Programme d'aide aux employées et aux employés ;
- programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail ;
- mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle ;
- cadre de référence préliminaire visant à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence au travail.

Revenu Québec fournit annuellement au Conseil du trésor un suivi de sa performance en matière de santé et de sécurité des personnes, d'aide aux employés et d'évolution de l'absentéisme pour motifs de santé. En ce qui a trait à la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles en 2003, Revenu Québec a enregistré 5,33 accidents et maladies professionnelles par million d'heures travaillées, comparativement à une moyenne de 13,56 pour l'ensemble de la fonction publique.

En ce qui a trait au taux de gravité, il est évalué à partir du nombre d'heures perdues à la suite d'accidents et de maladies professionnelles par million d'heures travaillées. Ce taux était de 118,11 heures pour Revenu Québec et de 2 082,50 pour la moyenne de la fonction publique, en 2003. Cet écart important de 1 964,39 heures signifie que la plupart des absences dues à des accidents de travail sont de courte durée au sein de l'organisation, comparativement à l'ensemble de la fonction publique.

De plus, un premier bilan triennal faisant état des moyens utilisés pour la mise en œuvre de la politique gouvernementale a été produit au Conseil du trésor le 31 octobre 2004. Ce rapport met en évidence la poursuite de l'engagement de Revenu Québec en matière de santé au travail, d'élaboration et d'adoption de sa politique organisationnelle ainsi que les efforts de développement relativement au dossier concernant le harcèlement et la violence au travail, en vertu des nouvelles dispositions de la *Loi sur les normes du travail*.

5.7 *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration*

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la *Charte de la langue française*. Ainsi, à Revenu Québec, un site intranet linguistique est mis à la disposition de l'ensemble du personnel pour lui permettre d'obtenir rapidement des réponses à ses questions sur la langue. Il est enrichi d'une section consacrée à la Politique linguistique. De plus, un service de courrier électronique assure une communication immédiate avec les linguistes. Des chroniques sur le français en général et sur les politiques linguistiques paraissent de façon régulière dans le journal interne. Revenu Québec participe également aux travaux de l'intranet linguistique gouvernemental.

5.8 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Dans le contexte du Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées offre aux ministères et organismes la possibilité d'accueillir des travailleurs handicapés, et ce, pour une période maximale de douze mois. Il s'agit d'un programme de la fonction publique financé par le Conseil du trésor. Pour la période 2004-2005, un projet de stage a été présenté par Revenu Québec au Secrétariat du Conseil du trésor.

Revenu Québec compte 89 personnes handicapées au sein de son personnel permanent et occasionnel.

5.9 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Trois groupes ont été ciblés, soit les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones. Selon les objectifs du Programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leurs nouveaux employés parmi ces groupes cibles. Au cours du dernier exercice, la proportion d'embauche des groupes cibles, à Revenu Québec, a été de 38 % pour le personnel régulier, 5 % pour le personnel occasionnel, 50 % pour les emplois étudiants et 12 % pour les stagiaires. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les membres de groupes cibles qui ont accepté de se présenter volontairement comme faisant partie d'un de ces groupes, au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*. L'organisation reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles et poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

Revenu Québec compte 590 employés appartenant à de tels groupes, lesquels font déjà partie de son personnel permanent et occasionnel. Plus de détails sur l'embauche et la représentativité des groupes cibles sont fournis à l'annexe 7.

6. Conclusion

La structure administrative de Revenu Québec a été revue de façon à l'adapter à ses deux clientèles principales, soit les particuliers et les entreprises. Ce partage facilitera l'évolution harmonieuse et cohérente des différents services destinés à une même clientèle.

La signature de la convention de performance et d'imputabilité crée des occasions d'adaptation de l'organisation aux besoins et aux attentes des clientèles. Ces occasions découlent de quatre éléments principaux : la signature de l'entente de gestion avec le Conseil du trésor, la reddition de comptes publique, le Comité consultatif et la modernisation des processus et des services.

Le Comité consultatif, composé de représentants des clientèles de Revenu Québec, permettra de mieux prendre en compte les besoins des clientèles et sera ainsi un gage de qualité des services et de satisfaction des particuliers et des entreprises.

Revenu Québec est résolument engagé dans un processus de modernisation. Plusieurs mesures ont déjà été entreprises afin d'améliorer la qualité des services aux citoyens à moindre coût et de simplifier l'administration de la fiscalité. Les technologies modernes et la mise en œuvre du gouvernement en ligne, les guichets uniques et le partage de services sont des voies privilégiées pour améliorer sa performance. Il s'agit d'ailleurs de tendances mondiales.

Revenu Québec publiera chaque année, dans son plan d'action, les actions qui seront réalisées pour atteindre les objectifs de sa planification stratégique et les cibles de résultats visés dont il rendra compte dans son rapport annuel de gestion.

Revenu Québec ne pourra pas atteindre tous ses buts sans la participation et la mobilisation de son personnel. Le sens des responsabilités et le sens du service dont le personnel fait preuve quotidiennement font croire à l'organisation qu'elle réussira à relever cet important défi.

Revenu Québec a une performance qui se compare avantageusement à celle de plusieurs administrations fiscales. Pour conserver ses avantages et améliorer sa position, il doit continuer à innover et à explorer de nouvelles avenues en misant sur la qualité des services au moindre coût. Cela lui permettra de répondre tant aux attentes des citoyens et des entreprises qu'à celles du gouvernement. De cette façon, il pourra maintenir, voire améliorer, la confiance des citoyens et des entreprises à son égard.

Annexe 1

Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère

Le ministère du Revenu remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (LRQ, chapitre I-2)
- *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3)
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-4)
- *Loi sur les licences* (LRQ, chapitre L-3)
- *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, chapitre M-31)
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (LRQ, chapitre P-2.2)
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (LRQ, chapitre R-20.1)
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (LRQ, chapitre T-0.1)
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (LRQ, chapitre T-1)

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (LRQ, chapitre D-9)
- *Loi sur les droits successoraux* (LRQ, chapitre D-13.2)
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (LRQ, chapitre D-17)
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (LRQ, chapitre I-1)
- *Loi sur la sécurité du revenu* (LRQ, chapitre S-3.1.1)
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (LRQ, chapitre S-34)
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (LRQ, chapitre T-2)
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (LRQ, chapitre T-3)
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (LRQ, chapitre T-4)

Lois appliquées partiellement par le Ministère

- *Loi sur les centres financiers internationaux* (LRQ, chapitre C-8.3)
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (LRQ, chapitre D-7.1)
- *Loi sur la fiscalité municipale* (LRQ, chapitre F-2.1)
- *Loi sur les normes du travail* (LRQ, chapitre N-1.1)
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (LRQ, chapitre R-5)
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9)
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (LRQ, chapitre S-32.001)
- *Loi sur la taxe d'accise, parties VIII, IX et annexes* (LRC, 1985, chapitre E-15)

Annexe 2

Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2004-2005

Lois sanctionnées

Projet de loi n° 20
(chapitre 4 des lois de 2004)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 22 avril 2004.

Cette loi modifie la *Loi sur le ministère du Revenu*, notamment pour adapter certaines règles de procédure propres à la législation fiscale aux nouvelles règles introduites par le *Code de procédure civile* le 1er janvier 2003, préciser certaines règles de procédure applicables en matière fiscale, introduire la notion d'autorisation générale et modifier certaines règles relatives à la responsabilité des administrateurs et à la compensation fiscale gouvernementale.

Elle modifie la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* et la *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* afin de les rendre concordantes avec *la Loi sur le ministère du Revenu* en matière de procédure.

Elle modifie la *Loi concernant l'impôt sur le tabac* et la *Loi concernant la taxe sur les carburants* afin de préciser les obligations d'une personne qui entend vendre au détail du tabac ou du carburant au Québec.

Projet de loi n° 36
(chapitre 8 des lois de 2004)
Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 7 juin 2004.

Cette loi a pour objet principal d'harmoniser certaines dispositions de la législation fiscale du Québec avec celles de la législation fiscale du Canada. À cet effet, elle donne suite à des mesures d'harmonisation annoncées dans les discours sur le budget du 9 mars 1999, du 14 mars 2000, du 1er novembre 2001 et du 12 juin 2003, ainsi que dans les bulletins d'information 99-1 du 30 juin 1999, 99-6 du 22 décembre 1999, 2000-7 du 27 octobre 2000, 2001-6 du 5 juillet 2001 et 2001-13 du 20 décembre 2001.

Cette loi modifie la *Loi sur les impôts*, principalement afin d'y apporter des modifications semblables à celles qui ont été apportées à la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada* par le projet de loi fédéral C-22 (L.C., 2001, chapitre 17), sanctionné le 14 juin 2001, et par le projet de loi fédéral C-49 (L.C., 2002, chapitre 9), sanctionné le 27 mars 2002.

Projet de loi n° 45
(chapitre 21 des lois de 2004)
Loi donnant suite au discours sur le budget du 12 juin 2003 et à certains autres énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 3 novembre 2004.

Cette loi modifie diverses lois pour donner suite au discours sur le budget du 12 juin 2003. Elle donne également suite, de manière accessoire, aux discours sur le budget du 1er novembre 2001 et du 30 mars 2004, à l'énoncé complémentaire à la politique budgétaire du gouvernement du 19 mars 2002 ainsi qu'à différentes autres annonces faites par le ministre des Finances et le ministère des Finances en 2001, en 2002, en 2003 et en 2004.

Projet de loi n° 47
(chapitre 9 des lois de 2004)
Loi modifiant la Loi concernant l'impôt sur le tabac* et la *Loi concernant la taxe sur les carburants

Cette loi a été sanctionnée le 7 juin 2004.

Cette loi prévoit la suppression du pouvoir du ministre du Revenu de verser des indemnités pour la coloration du mazout de même que pour la perception et la remise de la taxe sur les carburants, ou du montant égal à cette taxe, ainsi que du montant égal à l'impôt sur le tabac.

Cette loi prévoit également le paiement au ministre, par les titulaires de permis de coloration, de frais relatifs à la coloration du mazout.

Enfin, cette loi rend sans effet les dispositions incluses dans des ententes conclues avec le ministre et prévoyant le paiement d'indemnités pour les fins précédemment énoncées.

Projet de loi n° 52
(chapitre 10 des lois de 2004)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu

Cette loi a été sanctionnée le 7 juin 2004.

Cette loi modifie la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de permettre la communication, à la Régie des rentes du Québec et par celle-ci, de renseignements nécessaires pour établir le droit d'une personne au versement d'un crédit d'impôt pour le soutien aux enfants.

Projet de loi n° 70
(chapitre 1 des lois de 2005)
Loi donnant suite au discours sur le budget du 30 mars 2004 afin d'introduire des mesures de soutien aux familles ainsi qu'à certains autres énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 17 mars 2005.

Cette loi modifie diverses lois afin d'introduire les mesures de soutien aux familles annoncées dans le discours sur le budget du 30 mars 2004 et de donner suite à certaines autres mesures annoncées dans les bulletins d'information 2003-7 du 12 décembre 2003, 2004-5 du 12 mai 2004 et 2004-6 du 30 juin 2004 publiés par le ministère des Finances. Elle donne également suite, de manière accessoire, au discours sur le budget du 12 juin 2003.

Elle modifie, notamment, la *Loi sur les impôts* afin d'y apporter des modifications semblables à celles qui ont été apportées à la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada* par le projet de loi fédéral C-22 (L.C., 2001, chapitre 17), sanctionné le 14 juin 2001, par le projet de loi fédéral C-28 (L.C., 2003, chapitre 15), sanctionné le 19 juin 2003, et par le projet de loi fédéral C-48 (L.C., 2003, chapitre 28), sanctionné le 7 novembre 2003. À cet effet, elle donne suite à des mesures d'harmonisation annoncées dans les discours sur le budget du 12 juin 2003 et du 30 mars 2004 et dans le bulletin d'information 2002-8 du 11 juillet 2002.

Elle modifie également la *Loi sur le ministère du Revenu* afin d'y apporter une modification semblable à celle qui a été apportée à la *Loi sur la taxe d'accise* par le projet de loi fédéral C-30 (L.C., 2004, chapitre 22), sanctionné le 13 mai 2004. Cette modification porte de cinq à dix ans le délai de prescription applicable au recouvrement d'une somme due en vertu d'une loi fiscale.

Projet de loi n° 77
(chapitre 2 des lois de 2005)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu

Cette loi a été sanctionnée le 17 mars 2005.

Cette loi modifie la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de permettre au ministre du Revenu de fournir un produit ou un service lié au savoir-faire du ministère du Revenu et afin de prévoir la procédure applicable pour obtenir une ordonnance d'injonction.

Par ailleurs, elle modifie les dispositions de la *Loi sur le ministère du Revenu* relatives à la compensation fiscale pour, notamment, faire en sorte que les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* exigeant la conclusion d'ententes écrites ne s'appliquent pas à ce mécanisme, pour imposer au ministre du Revenu l'obligation de tenir un registre faisant état des fichiers de renseignements obtenus dans le cadre de ce mécanisme et pour faire en sorte que toute modification à la réglementation relative à la compensation fiscale soit soumise à la Commission d'accès à l'information du Québec pour avis.

Règlements adoptés

Arrêté ministériel du 24 novembre 2004

Cet arrêté ministériel modifie les tables de retenues à la source pour l'application de la *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3) et de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9). Les nouvelles tables sont entrées en vigueur le 1er janvier 2005.

Décret n° 710-2004 du 30 juin 2004

Ces règlements sont entrés en vigueur le 14 juillet 2004.

Ce décret édicte deux règlements modifiant les règlements d'ordre fiscal suivants :

- *Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac* (D. 1929-86 du 16 décembre 1986) ;
- *Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants* (RRQ, 1981, c. T-1, r.1).

Décret n° 711-2004 du 30 juin 2004

Ce règlement est entré en vigueur le 14 juillet 2004.

Ce décret édicte un règlement modifiant le règlement d'ordre fiscal suivant :

- *Règlement sur l'administration fiscale* (RRQ, 1981, c. M-31, r.1).

Décret n° 1155-2004 du 8 décembre 2004

Ces règlements sont entrés en vigueur le 22 décembre 2004.

Ce décret édicte six règlements modifiant les règlements d'ordre fiscal suivants :

- *Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac* (D. 1929-86 du 16 décembre 1986) ;
- *Règlement sur les impôts* (RRQ, 1981, c. I-3, r.1) ;
- *Règlement d'application de la Loi sur les licences* (RRQ, 1981, c. L-3, r.1) ;
- *Règlement d'application de la Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (RRQ, 1981, c. R-20.1, r.1) ;
- *Règlement sur la taxe de vente du Québec* (D. 1607-92 du 4 novembre 1992) ;
- *Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants* (RRQ, 1981, c. T-1, r.1).

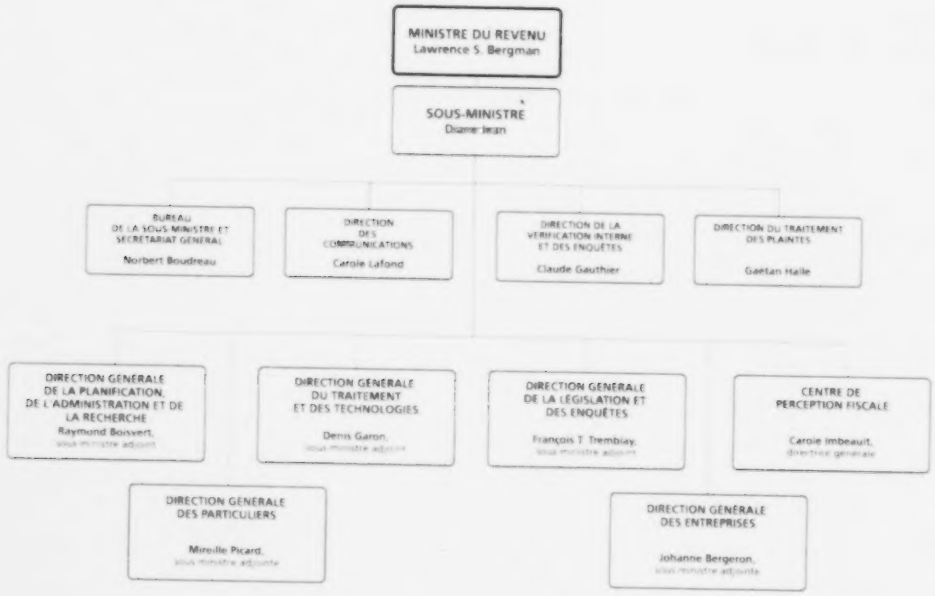
Décret n° 244-2005 du 23 mars 2005

Ce décret a pris effet le 1er avril 2004.

Le décret n° 244-2005 modifie à nouveau le décret n° 215-97 du 19 février 1997 afin que les biens et services financés par le Fonds de perception qui sont afférents à la perception des cotisations, des taxes et des autres droits effectuée par le ministre du Revenu et qui sont versés aux fonds spéciaux et organismes qui y sont énumérés puissent être dorénavant financés par le Fonds de fourniture de biens ou de services du ministère du Revenu, institué par le décret n° 216-2005 du 23 mars 2005.

Annexe 3

Organigramme au 31 mars 2005



Annexe 4

Titulaires des fonctions au 31 mars 2005

Ministre
Lawrence S. Bergman

Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Sous-ministre
Diane Jean

Directeur du Bureau de la sous-ministre et secrétaire général
Norbert Boudreau

Directrice des Communications
Carole Lafond

Directeur du Traitement des plaintes
Gaëtan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes
Claude Gauthier

Direction générale des particuliers

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Mireille Picard

Directeur des Services administratifs et techniques
Marc Lemieux

Directeur principal des Pensions alimentaires
Michel Stewart

Directrice principale de la Cotisation des particuliers
Céline Goyette

Directeur régional des Particuliers de la Capitale-Nationale et de l'Est du Québec
Michel Lepage

Directrice régionale des Particuliers du Centre et du Sud du Québec
Christiane Lebleu

Directrice régionale des Particuliers du Nord et de l'Ouest du Québec
Jacquie Poissant

Directeur régional des Particuliers de Montréal
Guy Paquin

Direction générale des entreprises

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Johanne Bergeron

Directeur principal des Services organisationnels
Vacant

Directeur régional de la Vérification des entreprises de Montréal
Pierre Leclerc

Directrice régionale de la Vérification des entreprises du Centre et du Sud du Québec
Camélia Attya

Directeur régional de la Vérification des entreprises du Nord et de l'Ouest du Québec
Roger Pelletier

Directeur principal de la Cotisation des entreprises
Pierre Chevrier

Directrice régionale de la Vérification des entreprises de la Capitale-Nationale et de l'Est du Québec
Line Paulin

Directeur principal des Services à la clientèle des entreprises
Denis Gendron

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général
Denis Garon

Directrice du Soutien à la gestion
Ida Falardeau

Directrice des Systèmes des entreprises
Nicole Méthot

Directeur des Systèmes des particuliers
Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés
Suzanne Létourneau

Directeur de la Coordination des refontes des systèmes
René Poulin

Directeur des Solutions d'affaires électroniques
Jean-Guy Parent

Directeur du Traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur central du Traitement de Québec
Gaston Boucher

Directrice centrale du Traitement de Montréal
Francine Boivin, par intérim

Centre de perception fiscale

Directrice générale
Carole Imbeault

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Demers

Directeur régional de la Perception de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
Claude Girard

Directrice régionale de la Perception de Montréal
Lise Hamel

Directeur régional de la Perception de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches
Marcel A. Turgeon

Directrice régionale de la Perception de l'Outaouais
Claire Garceau

Directrice régionale de la Perception des Autres Régions
Line Lantier

Directeur régional de la Perception de la Montérégie
Michel Marcotte

Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Sous-ministre adjoint et directeur général
Raymond Boisvert

Directeur des Systèmes administratifs et du Soutien à l'organisation
Daniel Pageau

Directrice générale adjointe des Ressources financières et matérielles
Brigitte Portelance

Directrice générale adjointe de la Planification et des Programmes
Brigitte Portelance, par intérim

Directeur général adjoint de la Recherche fiscale
Pierre Bouchard

Directeur général adjoint des Ressources humaines
Alain Blouin

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général
François T. Tremblay

Directrice centrale de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements confidentiels
Danielle Corriveau

Directeur des Affaires autochtones
André Forget

Directrice des Lois sur les impôts
Josée Morin

Directeur des Lois sur les taxes et l'administration fiscale
Serge Bouchard

Directrice des Oppositions de Montréal
Louise Haspect

Directeur des Oppositions de Québec
Denis Morin

Directrice des Services administratifs
Ginette St-Laurent, par intérim

Directeur des Services informatiques
Raymond Hébert

Directeur principal des Enquêtes
Alain Dufour

Directeur des Affaires juridiques du Revenu – Ministère de la Justice
Jean-Pierre Bergeron

Directeur du Contentieux du Revenu – Ministère de la Justice
Paul Veillette

Annexe 5

Principaux documents d'information publiés en 2004-2005

- *Nouvelles fiscales* (publication électronique trimestrielle)
- *Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-102)
- *Le crédit d'impôt remboursable pour frais de garde d'enfants* (IN-103)
- *Les paiements d'impôt par versements (acomptes provisionnels)* [IN-105]
- *Des recours à votre portée* (IN-106)
- *La recherche scientifique et le développement expérimental* (IN-110)
- *La faillite* (IN-114)
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133)
- *Les services électroniques Clic Revenu, plein d'avantages pour les entreprises et les particuliers en affaires* (IN-141)
- *Dois-je m'inscrire aux fichiers de Revenu Québec ?* (IN-202)
- *La TVQ et la TPS/TVH pour les organismes de bienfaisance* (IN-228)
- *La prime au travail* (IN-245)
- *Les versements anticipés du crédit d'impôt remboursable pour frais de garde d'enfants* (IN-246)
- *Questions de pourboire – Employés* [IN-251]
- *Questions de pourboire – Employeurs* [IN-252]
- *La TVQ, la TPS et les immeubles d'habitation (construction ou rénovation)* [IN-261]
- *Vous êtes travailleur autonome ? Aide-mémoire concernant la fiscalité* (IN-300)
- *Travailleur autonome ou salarié ?* (IN-301)
- *Le guichet de services aux entreprises* (IN-306)
- *Les oppositions – C'est votre recours, contribuez à sa qualité !* (IN-308)
- *La divulgation volontaire ou comment régulariser votre situation fiscale auprès du ministère du Revenu* (IN-309)
- *Les successions et la fiscalité* (IN-313)
- *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* (IN-315)
- *Inscrivez-vous aux services électroniques Clic Revenu, c'est plein d'avantages !* (IN-324)
- *Le versement des pensions alimentaires – La demande d'exemption* (IN-900)
- *Le versement des pensions alimentaires – Votre relevé de compte* (IN-903)
- *Bulletin d'information sur la perception des pensions alimentaires* (IN-906.4)
- *Le versement des pensions alimentaires – Demande de paiement* (IN-908)
- *Le versement des pensions alimentaires – L'aide financière de dernier recours* (IN-905)
- *Le versement des pensions alimentaires – Les avances* (IN-909)

Annexe 6

Bureaux de Revenu Québec au 31 mars 2005

Bureaux	Adresses
Gatineau	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage Gatineau (Québec) J8X 4C2
Jonquière	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Laval	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Longueuil	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
Montréal	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest C. P. 3000, succursale Desjardins Montréal (Québec) H5B 1A4
	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
	Les Galeries Saint-Laurent 2215, boulevard Marcel-Laurin Saint-Laurent (Québec) H4R 1K4
Québec	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
Rimouski	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Rouyn-Noranda	19, rue Perreault Ouest, RC Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Saint-Jean-sur-Richelieu	855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
Sainte-Foy	3800, rue de Marly Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5
Sept-Îles	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Sherbrooke	2665, rue King Ouest, 4e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Sorel-Tracy	101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Trois-Rivières	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
Toronto	1504–20, Queen Street West Toronto, Ontario M5H 3S3

Annexe 7

Embauche et représentativité

Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2004 au 31 mars 2005

1. Renseignements généraux

Embauche

	Permanents (y compris les temporaires)	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	118	932	101	49

Nombre d'employés permanents et temporaires au 31 mars 2005

Effectif total (personnes)	7 388

2. Membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones

Rappel de l'objectif

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des communautés culturelles (CC), anglophones ainsi qu'autochtones pour hausser la représentation de ces communautés dans la fonction publique.

Taux d'embauche

	Permanents				Occasionnels			
	CC	Angl.	Aut.	Total	CC	Angl.	Aut.	Total
Nombre de personnes embauchées	42	3	0	45	45	4	1	50
Pourcentage	35 %	3 %	0 %	38 %	5 %	0,4 %	0,1 %	5,3 %

	Étudiants				Stagiaires			
	CC	Angl.	Aut.	Total	CC	Angl.	Aut.	Total
Nombre de personnes embauchées	49	1	0	50	6	0	0	6
Pourcentage	49 %	1 %	0 %	50 %	12 %	0 %	0 %	12 %

Rappel de l'objectif

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

Taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)			
	CC	Angl.	Aut.	Total
Représentativité en nombre	279	35	8	322
Pourcentage	3,8 %	0,47 %	0,10 %	4,35 %

3. Personnes handicapées

Rappel de l'objectif

Atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	64
Pourcentage (représentativité)	0,86 %

4. Femmes

Niveau de représentation par catégories d'emploi (incluant le personnel régulier et occasionnel)

	Personnel d'encadrement	**Personnel professionnel***	**Personnel technicien assimilé**	**Personnel de bureau**	**Personnel des agents de la paix**	**Personnel ouvrier**
Représentativité en nombre	159	1 078	2 592	2 362	-	-
Pourcentage	38,2 %	45,1 %	59,1 %	79,3 %	-	-

* Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Rapport annuel de gestion **2004-2005**

Centre de perception fiscale

Madame Diane Jean

Sous-ministre du Revenu

3800, rue de Marly

Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5

Madame la Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Centre de perception fiscale.

Le présent rapport annuel rend compte des résultats obtenus en lien avec les cibles établies dans le plan d'action du Centre pour la période 2004-2005. Il présente d'abord la structure et la mission du Centre, puis les résultats financiers, les travaux reliés à l'amélioration des services aux citoyens, les projets mobilisateurs des ressources humaines, la réalisation de projets particuliers et les mécanismes de reddition de comptes qui renseignent sur l'efficacité du Centre.

Il contient aussi une déclaration de la direction du Centre de perception fiscale sur la fiabilité des données qui y sont présentées.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La directrice générale,

Carole Imbeault

Sainte-Foy, juillet 2005

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité de la directrice générale du Centre de perception fiscale et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le *Plan d'action 2004-2005*.

Tout au cours de l'exercice financier et conformément à son mandat, la direction du Centre a maintenu des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information de gestion des plus performants afin de s'assurer que l'information présentée dans ce rapport soit fiable.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec s'est assurée du caractère plausible et vraisemblable des résultats présentés dans le rapport annuel du Centre au regard des objectifs poursuivis dans le *Plan d'action 2004-2005*. L'examen a également couvert les états financiers du Fonds de perception. Au terme de son examen, cette direction a produit un rapport attestant la plausibilité des données examinées pour le Centre. Ce rapport est présenté à la page suivante.

La directrice générale,

Carole Imbeault

La directrice régionale des Autres Régions,

Line Lantier

Le directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière,

Claude Girard

Le directeur régional de la Montérégie,

Michel Marcotte

La directrice régionale de Montréal,

Lise Hamel

La directrice régionale de l'Outaouais,

Claire Garceau

Le directeur régional de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches,

Marcel Turgeon

Le directeur des Services administratifs et techniques,

Richard Demers

Juin 2005

Revenu Québec

Direction de la vérification interne
et des enquêtes

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Centre de perception fiscale pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. Ces résultats découlent des objectifs quantitatifs et qualitatifs établis dans le plan d'action 2004-2005 du Centre ainsi que des indicateurs de performance prévus dans son entente de gestion et sa convention de performance et d'imputabilité.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* incombe à la direction du Centre de perception fiscale. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des renseignements donnés et des explications fournies ainsi que de la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés aux sections 1 à 8 ainsi que des annexes 1, 2 et 4 du *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Centre de perception fiscale pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. Notre examen n'a pas porté sur l'annexe 3 concernant l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2005.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaisons avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés aux sections 1 à 8 et aux annexes 1, 2 et 4 du *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Centre de perception fiscale nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes par intérim,

Pierre Gagné
Sainte-Foy, juillet 2005

Table des matières

1. Présentation de l'organisation 133

1.1 Origine 133

1.2 Mandat et objectifs généraux 133

1.3 Structure de l'organisation 134

1.4 Collaborateurs de Revenu Québec 136

2. Ressources financières 137

2.1 Budget, revenus et dépenses 137

2.2 États financiers 137

3. Présentation des résultats 139

3.1 Recouvrement des créances fiscales 140

3.2 Recouvrement des créances alimentaires 140

3.3 Revenus 141

3.4 Radiation et annulation de créances fiscales 141

3.5 Conclusion sur les résultats du recouvrement des créances fiscales et alimentaires 142

4. Amélioration des relations avec la clientèle 143

4.1 Traitement de la correspondance ministérielle 143

4.2 Traitement des plaintes 143

4.3 Traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires 144

4.4 Information sur la démarche progressive de recouvrement 144

4.5 Respect de la confidentialité des renseignements 144

5. Ressources humaines 145

5.1 Niveau de ressources et répartition dans les secteurs d'activités 145

5.2 Mesures de mobilisation du personnel 145

5.2.1 Formation 145

5.2.2 Moyens d'échange entre le gestionnaire et son personnel 146

5.2.3 Reconnaissance envers le personnel 146

5.2.4 Réflexion sur l'éthique et les valeurs 147

5.2.5 Évaluation du climat de travail 147

5.3 Mise en œuvre de nouveaux cadres de référence 147

5.4 Indicateur sur la gestion des ressources humaines 147

6. Réalisation de dossiers particuliers 149

6.1 Prise en charge du traitement de la non-production de déclarations et de sommaires 149

6.2 Expertise du Centre à la disposition de Revenu Québec et d'autres organismes 149

6.3 Révision du processus de la chaîne de traitement des cas de faillites et de propositions 149

6.4 Optimisation de la technologie du Centre 150

6.5 Participation aux travaux reliés aux refontes des systèmes comptables de Revenu Québec 150

7. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes 151
7.1 Rencontre du Comité consultatif 151
7.2 Rencontre du Comité gouvernemental de suivi 151
7.3 Résultats liés aux autres exigences gouvernementales 151

8. Évolution des résultats du Centre 153
8.1 Évolution du recouvrement des créances fiscales et alimentaires 153
8.1.1 Recouvrement des créances fiscales 153
8.1.2 Recouvrement des créances alimentaires 154
8.2 Évolution du coût par dollar recouvré pour les créances fiscales et alimentaires 155
8.2.1 Coût par dollar recouvré – Créances fiscales 155
8.2.2 Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires 156
8.3 Évolution des comptes débiteurs fiscaux 157
8.4 Évolution des revenus 158
8.5 Évolution des radiations et des annulations de créances 159
8.6 Autres indicateurs de performance – Recouvrement des créances fiscales 160
8.6.1 Taux de récupération des créances fiscales 160
8.6.2 Indice de contrôle de l'inventaire 160
8.6.3 Délai moyen de règlement 161
8.7 Perspectives pour les prochaines années 161

Annexes 162
Annexe 1 – États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2005 163
Annexe 2 – Analyse de la variation des postes financiers 171
Annexe 3 – État des comptes débiteurs 173
Annexe 4 – Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus dans la convention de performance et d'imputabilité 175

Liste des tableaux et des graphiques

Tableau 1 – Les résultats 139
Graphique 1 – Répartition de l'effectif 145
Graphique 2 – Évolution du recouvrement des créances fiscales 153
Graphique 3 – Évolution du recouvrement des créances alimentaires 154
Graphique 4 – Évolution du coût par dollar recouvré – Créances fiscales 155
Graphique 5 – Évolution du coût par dollar recouvré – Créances alimentaires 156
Graphique 6 – Évolution des comptes débiteurs fiscaux 157
Graphique 7 – Évolution des revenus 158
Graphique 8 – Évolution des radiations et des annulations de créances fiscales 159

1. Présentation de l'organisation

1.1 Origine

Depuis juin 1995, le Centre de perception fiscale est reconnu comme une unité autonome de service et pratique une gestion axée sur les résultats. Dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique*, le Centre s'est vu conférer le statut d'agence par une convention de performance et d'imputabilité, qui a été ratifiée le 11 octobre 2001 et déposée à l'Assemblée nationale du Québec par le ministre du Revenu. Par la suite, une entente de gestion, conclue entre le ministre du Revenu et le président du Conseil du trésor le 30 avril 2002, a donné des marges de manœuvre supplémentaires au Centre en matière de gestion des ressources humaines et budgétaires afin de lui permettre d'atteindre les objectifs d'amélioration de la performance et de la qualité de services aux citoyens qu'il s'est fixés.

Les exigences du nouveau cadre de gestion pour l'administration publique favorisent la gestion axée sur les résultats accompagnée d'une reddition de comptes rigoureuse. Dans cet esprit, et conformément à sa convention de performance et d'imputabilité, le Centre doit, entre autres, produire un plan d'action en début d'année ainsi qu'un rapport annuel de gestion en fin d'année et les déposer par la suite à l'Assemblée nationale du Québec.

Le présent document constitue le rapport annuel de gestion pour l'exercice financier 2004-2005.

1.2 Mandat et objectifs généraux

Mandat

Le Centre a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues à Revenu Québec en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des régimes sociaux en vertu de l'application des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise*, pour ce qui est de la perception de la taxe sur les produits et services (TPS)[1] sur le territoire québécois. Il s'assure également que les mandataires produisent leurs déclarations de retenues à la source et de taxes.

Le Centre a aussi le mandat de recouvrer les sommes dues auprès des débiteurs en défaut de paiement, conformément à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

Enfin, le Centre conseille Revenu Québec en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

1. À moins d'avis contraire, les données présentées dans ce document incluent celles de la TPS.

Objectifs généraux

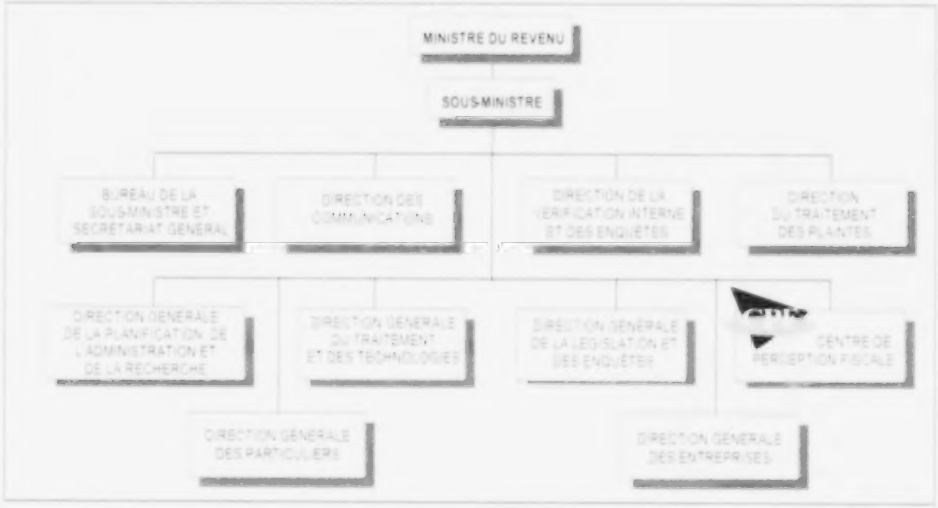
Afin d'assumer le mandat qui lui est confié en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires, le Centre poursuit les objectifs généraux suivants :

- maximiser le recouvrement des comptes en souffrance, au moindre coût ;
- assurer l'équité de traitement et le respect des droits des contribuables, des mandataires et des débiteurs alimentaires ;
- maintenir un service de qualité envers les contribuables, les mandataires et les débiteurs alimentaires en faisant preuve de courtoisie à leur endroit, en acceptant des ententes de paiement qui correspondent à leur capacité de payer et en tenant compte, le cas échéant, du jugement rendu dans le cas d'une créance alimentaire.

1.3 Structure de l'organisation

Le Centre relève de la sous-ministre du Revenu. Il fait partie de la structure administrative de Revenu Québec, comme l'illustre l'organigramme ci-dessous :

Organigramme au 31 mars 2005

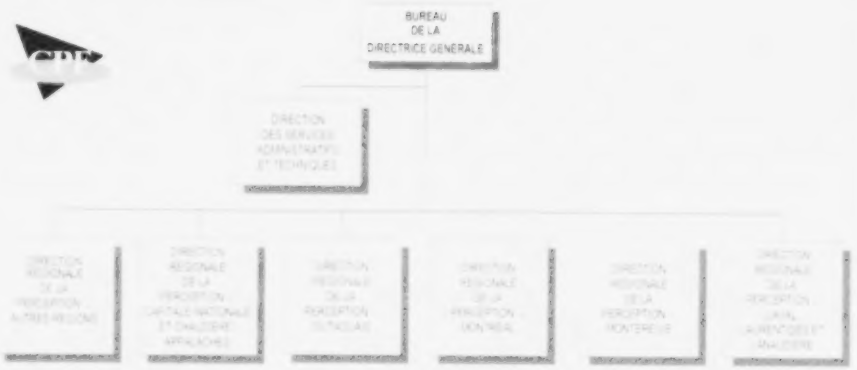


En ce qui concerne la structure organisationnelle du Centre au cours de l'exercice financier 2004-2005, elle se composait des six directions régionales suivantes : Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches ; Laval, Laurentides et Lanaudière ; Montérégie ; Montréal ; Outaouais ; et Autres Régions. Cette dernière direction couvre les régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Nord-du-Québec et Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Aussi, le Centre peut compter sur une direction dont le mandat est d'assurer les activités de soutien aux opérations, notamment en ce qui concerne les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. Il s'agit de la Direction des services administratifs et techniques.

Enfin, cette structure est très efficace, puisqu'elle ne comporte que trois niveaux de gestion, soit ceux de la directrice générale, des directeurs et des chefs de service.

Centre de perception fiscale
Organigramme au 31 mars 2005



1.4 Collaborateurs de Revenu Québec

Pour mener à bien son mandat de recouvrer les créances fiscales et alimentaires qui lui sont confiées, le Centre s'appuie sur diverses unités de Revenu Québec :

- La Direction générale de la législation et des enquêtes appuie le Centre dans l'exercice de recours judiciaires.
- La Direction générale des particuliers et la Direction générale des entreprises dirigent vers le centre d'appels les débiteurs qui désirent régler leur dossier de perception. Elles peuvent, à l'occasion, prendre des ententes de paiement selon certains paramètres pour des dossiers dans des régions où le Centre n'a pas de bureau.
- La Direction générale du traitement et des technologies assure l'entretien du système de perception intégré des créances (SPIC), en plus de participer aux travaux de développement d'applications. Elle est également responsable du bon fonctionnement des mécanismes de compensation ministérielle.

De plus, différents ministères, organismes, fonds, cégeps, commissions scolaires et établissements de santé collaborent à l'application de la compensation gouvernementale. Ils versent au Centre des sommes dues à des fournisseurs qui ont une créance envers Revenu Québec.

2. Ressources financières

2.1 Budget, revenus et dépenses

Un budget annuel de dépenses, au montant de 80,5 millions de dollars (excluant les frais de gestion facturés par Revenu Québec à l'égard de la perception faite pour d'autres organismes), est inscrit dans l'état des opérations et de l'excédent présenté à l'annexe 1. Il a été établi en mai 2003 lors de la consolidation des organismes financiers. Les surplus accumulés au Fonds de perception permettent de compenser le déficit projeté de 3,1 millions de dollars. Ces données sont présentées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*.

Toutefois, au début de l'exercice 2004-2005, le Centre a revu sa prévision à la lumière des plus récentes informations au chapitre des revenus et des dépenses à la veille du début de l'exercice 2004-2005. Le Centre a tenu compte de ces faits nouveaux dans l'établissement de son plan d'action 2004-2005 et a alors fixé son budget de fonctionnement à 79,6 millions de dollars pour la tenue de l'ensemble des activités de recouvrement, comme mentionné dans son plan d'action. Au terme de cet exercice, les dépenses (frais de fonctionnement et d'administration) se sont élevées à 78 millions de dollars.

Par conséquent, en plus du gain de 1,6 million de dollars dans les dépenses, les revenus du Centre ont été supérieurs de 4,4 millions de dollars à ceux prévus, principalement en raison de la hausse des revenus provenant des frais de recouvrement et des honoraires du compte de gestion de la TPS. Ces résultats ont permis de terminer l'exercice avec un surplus de 4,5 millions de dollars, comparativement au déficit prévu de 1,5 million de dollars.

2.2 États financiers

Les états financiers au 31 mars 2005 et une analyse de la variation des postes financiers du Centre sont présentés respectivement à l'annexe 1 et à l'annexe 2.

Les données financières de certains fonds spéciaux, dont le Fonds de perception, sont vérifiées au cours de la vérification annuelle des états financiers consolidés du gouvernement par le Vérificateur général. Il importe de souligner que la Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec a procédé à l'examen des états financiers du Fonds de perception pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005.

3. Présentation des résultats

Au début de l'exercice financier 2004-2005, le Centre a convenu, avec la sous-ministre du Revenu, des objectifs financiers de son plan d'action.

Le tableau qui suit rappelle les objectifs planifiés et présente les résultats financiers ainsi que les ressources utilisées concernant le recouvrement des créances fiscales et alimentaires pour l'exercice financier 2004-2005.

Tableau 1 – Les résultats

ACTIVITÉS	EXERCICE FINANCIER 2004-2005						
	Ressources utilisées		Objectifs planifiés		Réalisations		
	Dépenses en millions de $	ETC nombre	$ ou ¢		$ ou ¢		heures/cas
			revenus	recettes	revenus	recettes	
Concernant le recouvrement des créances fiscales							
Traitement de la non-production							
Jumelages	2,0	33	45,1 M$	17,3 M$	29,6 M$	33 M$	s. o.
Jugements accusatoires	1,6	28	15 M$	5 M$	13,5 M$	8 M$	s. o.
Centre d'appels	8,3	129	—	303,4 M$	—	317 M$	1,4
Recouvrement à l'aide de sources	50,2	691	97 M$	811,3 M$	70,2 M$	917 M$	7,0
Faillites et radiations	7,9	108	—	63 M$	—	90 M$	s. o.
Total – Créances fiscales	**70,1**	**989**	**157,1 M$**	**1 200 M$**	**113,3 M$**	**1 335 M$***	**5,0**
Coût annuel par dollar recouvré	s. o.	s. o.	5,8 ¢		5,25 ¢		s. o.
Recommandations de radiation et d'annulation**	s. o.	s. o.	450 M$***		428,9 M$		s. o.
Concernant le recouvrement des créances alimentaires							
Recouvrement	7,9	107	84 M$		47,3 M$		13,5
Coût annuel par dollar recouvré	s. o.	s. o.	14,5 ¢		16,7 ¢		s. o.
Total général	**78,0**	**1 096**					

* Ce montant inclut 188,5 millions de dollars de recettes pour la TPS.

** Excluant la TPS.

*** Ce montant constituait une prévision.

3.1 Recouvrement des créances fiscales

Résultats

Les activités de recouvrement ont permis au Centre de récupérer un montant global de 1 milliard 335 millions de dollars de créances fiscales, soit 135 millions de dollars de plus que la cible prévue de 1 milliard 200 millions de dollars. Les créances fiscales recouvrées se chiffraient à 1 milliard 180 millions de dollars pour l'exercice 2003-2004.

Le dépassement de l'objectif de recettes et l'augmentation par rapport à l'exercice précédent s'expliquent par les facteurs suivants :

- l'ajout d'effectifs au cours de l'exercice 2003-2004. Après une période de formation et d'acquisition des connaissances, ces personnes ont contribué pleinement aux résultats du Centre en 2004-2005 ;
- la diminution de l'âge des comptes, ce qui facilite le recouvrement ;
- l'augmentation du montant total des créances dans les dossiers assignés ;
- la prise en charge de l'activité de non-production, qui a donné de meilleurs résultats pour les recettes par rapport aux prévisions.

Ces facteurs ont également fait en sorte que la moyenne des recettes par année-personne est passée de 1,2 million de dollars, lors de l'exercice financier 2003-2004, à 1,35 million de dollars en 2004-2005.

Coût par dollar recouvré

Le coût par dollar recouvré est établi par le rapport entre les recettes perçues et tous les coûts relatifs au recouvrement des créances fiscales.

Le Centre s'était fixé, pour l'exercice financier 2004-2005, un objectif de 5,8 ¢ par dollar recouvré. Au terme de l'exercice financier, les résultats pour le recouvrement des créances fiscales présentent un coût unitaire de 5,25 ¢. Les résultats de l'exercice 2003-2004 pour le recouvrement des créances fiscales présentaient un coût unitaire de 5,76 ¢.

Les dépenses relatives au recouvrement des créances fiscales en 2004-2005 ont peu fluctué, comparativement à 2003-2004, et se comparent à la prévision faite en début d'exercice. Les résultats des recettes fiscales, qui surpassent de façon importante les objectifs fixés, expliquent donc la diminution du coût unitaire par dollar recouvré en 2004-2005.

3.2 Recouvrement des créances alimentaires

Résultats

Dans le cadre de ses activités de recouvrement des créances alimentaires, le Centre, en collaboration avec la Direction principale des pensions alimentaires (DPPA), s'était fixé comme objectif de récupérer 54 millions de dollars au cours de l'exercice 2004-2005. Dans les faits, les recettes alimentaires se sont élevées à 47,3 millions de dollars alors qu'elles étaient de 59,7 millions de dollars en 2003-2004.

Les résultats en deçà de la prévision et la diminution des recettes par rapport à l'exercice précédent s'expliquent par une baisse de 38,5 % de nouveaux dossiers en provenance de la DPPA. Cela fait en sorte que la DPPA conserve plus de dossiers qui ont une probabilité

élevée d'être réglés rapidement. Les dossiers reçus au Centre ont donc, en moyenne, un niveau de difficulté de traitement plus élevé.

Coût par dollar recouvré

En ce qui concerne le coût unitaire pour le recouvrement des créances alimentaires, le Centre s'était fixé un objectif de 14,5 ¢ par dollar recouvré pour l'exercice financier 2004-2005. Au terme de l'exercice, le coût par dollar recouvré se situe à 16,7 ¢. Les résultats de l'exercice 2003-2004 pour le recouvrement des créances alimentaires présentaient un coût unitaire de 14,7 ¢.

La diminution de 38,5 % du nombre de dossiers en provenance de la DPPA et la complexité plus grande de ces dossiers expliquent l'augmentation du coût par dollar recouvré. Toutefois, les dépenses relatives au recouvrement des créances alimentaires ont diminué en 2004-2005 par rapport à l'exercice précédent, conformément à la prévision faite en début d'exercice.

Il est à noter que le Centre est en contrôle des arrivages de nouveaux dossiers et en mesure de traiter tous les dossiers en inventaire.

3.3 Revenus

Dans le cadre des activités de recouvrement du Centre, des revenus additionnels sont engendrés pour le gouvernement lorsque les déclarations de mandataires sont produites à la suite de l'intervention du personnel.

Au début de l'exercice financier 2004-2005, le Centre a pris en charge le traitement de la non-production des déclarations de taxes et de retenues à la source ainsi que des sommaires, qui était effectué auparavant par d'autres directions générales de Revenu Québec.

À la suite de l'ajout de cette activité, la prévision de revenus du Centre s'est établie à 157,1 millions de dollars[2] pour l'exercice financier 2004-2005. Le Centre a produit des revenus additionnels de 113,3 millions de dollars[2] pour cette période. Les revenus générés par le Centre, en 2003-2004, étaient de 95,9 millions de dollars[2].

L'écart négatif entre les résultats de 113,3 millions de dollars et la cible prévue de 157,1 millions de dollars provient du démarrage de l'activité, de la mise en place des nouvelles équipes de travail et du traitement de l'inventaire accumulé, qui présentait un potentiel de revenus plus bas.

3.4 Radiation et annulation de créances fiscales[3]

Dans l'exécution de ses activités de recouvrement, le Centre cible certaines créances devenues irrécouvrables, notamment parce que le débiteur est insolvable ou introuvable, et recommande à la sous-ministre du Revenu de les radier, ce qui n'entraîne pas la perte du droit d'en réclamer le paiement. Les motifs utilisés pour la radiation sont encadrés par le *Règlement sur les créances irrécouvrables et douteuses*, qui précise les seuls motifs acceptables pour radier une créance.

---

2. Retenues à la source et taxe de vente du Québec, excluant la TPS.

3. Excluant la TPS.

En outre, d'autres créances doivent être annulées, notamment dans les cas de faillis libérés, puisque ces créances ne peuvent plus être exigées du débiteur lorsqu'il est libéré de ses obligations.

Il faut rappeler que la presque totalité des revenus fiscaux provenant des particuliers et des entreprises sont encaissés au moment de la réception de la déclaration ou peu après la délivrance de l'avis de cotisation, soit dans environ 96 % des cas. Donc, le Centre doit réaliser des interventions de recouvrement seulement dans 4 % des cas. Comme le taux de récupération du Centre est de 69 %, en 2004-2005, le montant estimé de radiation ou d'annulation représente environ 1 % du total des revenus fiscaux de l'année.

Au cours de l'exercice 2004-2005, le Centre avait prévu recommander la radiation ou l'annulation de 350 millions de dollars de créances. Dans les faits, 428,9 millions de dollars de créances, soit 108,1 millions pour l'annulation et 320,8 millions pour la radiation, ont été recommandés par le Centre. Le montant recommandé à la radiation ou à l'annulation de créances, en 2003-2004, était de 401,4 millions de dollars.

Il faut souligner que la comptabilisation des créances soumises pour la radiation ou l'annulation peut s'effectuer dans un exercice financier différent de celui de la recommandation.

3.5 Conclusion sur les résultats du recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Le Centre a réussi à atteindre d'excellents résultats en 2004-2005, tout en améliorant la qualité des services offerts aux contribuables et aux mandataires.

Plusieurs facteurs expliquent l'atteinte de ses résultats positifs dans le secteur des créances fiscales :

- l'augmentation de la production par l'ajout de 110 personnes au cours de l'exercice 2003-2004. En effet, après une période de formation et d'acquisition des connaissances, ces personnes ont contribué pleinement aux résultats du Centre en 2004-2005. Cela a permis de traiter des dossiers en inventaire qui n'avaient pas pu être assignés au cours des exercices précédents ;
- la prise en charge plus hâtive des dossiers, par le secteur du recouvrement à l'aide de recours, dès la première tentative infructueuse menée au centre d'appels ;
- le rajeunissement des inventaires de dossiers ;
- l'abolition du délai d'exigibilité (article 27.0.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*). Cela permet de commencer plus rapidement le recouvrement des sommes dues ;
- la disponibilité complète et la facilité de repérage de la documentation de référence dans l'intranet pour l'ensemble du personnel, combinées à la mise en œuvre du projet Aide à la tâche dans l'intranet et dans le système de perception intégré des créances, contribuant à réduire le temps consacré à la recherche d'information et à faciliter l'appropriation des connaissances par le personnel ;
- la rapidité de réponse du soutien accordé aux percepteurs pour des conseils d'ordre administratifs et légaux.

Dans le secteur des créances alimentaires, la diminution importante du nombre de dossiers en provenance de la DPPA et la complexité plus grande de ces dossiers expliquent la diminution des recettes et l'augmentation du coût par dollar recouvré.

4. Amélioration des relations avec la clientèle

Les actions menées par le Centre, au cours de l'exercice 2004-2005, concernant le maintien et l'amélioration des relations avec la clientèle, portent principalement sur

- le traitement de la correspondance et des plaintes ;
- le délai de traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires ;
- la rédaction d'une brochure sur la démarche progressive de recouvrement.

4.1 Traitement de la correspondance ministérielle

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, le Centre a traité 64 demandes diverses comparativement à 61 l'année précédente. Il faut mentionner que les publications du Centre et de Revenu Québec invitent les contribuables à communiquer par voie téléphonique pour que leur demande fasse l'objet d'un suivi plus rapide.

La correspondance reçue se classe comme suit :

- renseignements sur les dossiers relatifs au recouvrement (15) ;
- requêtes en annulation de droits, de pénalités et d'intérêts (21) ;
- propositions en vue de négocier une entente de paiement pour régler une créance (28).

L'objectif du Centre, pour l'exercice financier 2004-2005, était de traiter 90 % de la correspondance ministérielle dans un délai n'excédant pas les 24 jours suivant sa réception, et ce, de façon à respecter l'objectif de Revenu Québec de 35 jours.

De fait, dans 98,4 % des cas, le Centre a répondu à la correspondance dans le délai de 24 jours. Le délai moyen pour répondre à la correspondance est de l'ordre de 10 jours pour l'ensemble des demandes traitées, ce qui représente une réduction de 21 % du délai moyen par rapport au résultat de l'exercice précédent, qui était de 12,6 jours.

4.2 Traitement des plaintes

Au cours de l'année 2004-2005, le Centre a reçu 294 plaintes écrites et verbales formulées par les débiteurs, comparativement à 114 l'année précédente. Cette augmentation du nombre de plaintes résulte principalement de la nouvelle compilation qui prend maintenant en compte celles exprimées en personne ou par téléphone.

Les plaintes fiscales ont porté sur les deux points suivants : le traitement du dossier (245) et le comportement des percepteurs (49).

Le Centre s'était fixé l'objectif de traiter 90 % des plaintes écrites dans un délai n'excédant pas les 24 jours suivant leur réception, de manière à respecter l'objectif de Revenu Québec, qui s'établit à 35 jours.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, le Centre a répondu aux plaintes dans le délai de 24 jours dans une proportion de 81,6 %.

Ce résultat est tributaire d'une situation particulière regroupant un ensemble de 35 dossiers qui a eu un effet non négligeable sur les résultats de règlement de plaintes en raison de l'importance que ces derniers avaient sur l'ensemble des dossiers.

Ainsi, le nombre de plaintes aurait été de 260 plutôt que de 294 et le pourcentage de dossiers réglés dans les 24 jours prévus aurait été de 92,3 %, ce qui reflète davantage la réalité.

Malgré cela, le délai moyen de traitement est de 13,2 jours pour l'ensemble des plaintes, ce qui est équivalent au délai moyen observé lors de l'exercice précédent.

4.3 Traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires

L'objectif du Centre est d'effectuer la première intervention de recouvrement alimentaire au plus tard 10 jours à compter de la réception du dossier physique, et ce, dans 93 % des cas. En 2004-2005, le Centre a effectué une première intervention dans ce délai cible dans 96,5 % des cas.

Ces résultats démontrent bien que le Centre exerce un bon contrôle de ses inventaires et qu'il est en mesure de traiter les dossiers reçus au fur et à mesure, ce qui permet de verser aux créanciers et aux créancières leur pension alimentaire plus rapidement.

4.4 Information sur la démarche progressive de recouvrement

Les travaux relatifs à la conception du dépliant traitant de la démarche progressive de recouvrement et des valeurs véhiculées au Centre sont presque achevés. Ce dernier prévoit distribuer le dépliant à sa clientèle au cours du prochain exercice financier.

4.5 Respect de la confidentialité des renseignements

Plusieurs activités de sensibilisation ont été effectuées afin que le personnel respecte la confidentialité des renseignements et n'utilise ceux-ci qu'aux seules fins prévues par la loi.

En mars 2005, l'ensemble du personnel a été convié à des rencontres entre gestionnaires et employés pour échanger sur les préoccupations entourant la confidentialité, pour recevoir des documents qui y sont liés et pour signer la déclaration de discrétion, témoignage de leur engagement. Sous la responsabilité du gestionnaire, cette activité de sensibilisation a permis de rappeler au personnel l'importance du respect de la confidentialité et des règles d'utilisation des renseignements personnels.

5. Ressources humaines

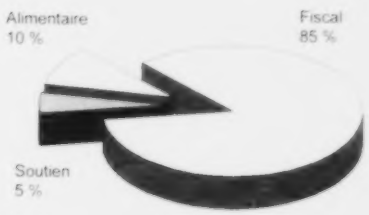
5.1 Niveau de ressources et répartition dans les secteurs d'activités

Au terme de l'exercice financier 2004-2005, le Centre a consacré 1 096 années-personnes à l'accomplissement de ses activités, grâce à 755 postes réguliers et 341 postes occasionnels. Le Centre comptait s'appuyer sur 1 110 années-personnes dans son plan d'action 2004-2005.

Le nombre de ressources utilisées au cours de l'exercice financier précédent était de 1 107 années-personnes. Le maintien du niveau des ressources utilisées en 2004-2005 démontre la volonté du Centre d'assurer un traitement personnalisé pour un bassin important de dossiers.

Graphique 1 – Répartition de l'effectif

Le graphique ci-contre illustre la répartition de l'effectif selon les principaux secteurs d'activités. Il démontre que 85 % du personnel du Centre est affecté aux activités de recouvrement des créances fiscales et 10 % à celles du recouvrement des créances alimentaires. Enfin, 5 % du personnel est affecté aux activités de soutien aux opérations.



5.2 Mesures de mobilisation du personnel

En ce qui concerne la gestion du personnel, le Centre a privilégié la réalisation de plusieurs mesures de mobilisation en 2004-2005, soit la formation donnée à l'ensemble du personnel du Centre pour maintenir et développer l'expertise, les divers moyens d'échange entre le gestionnaire et son personnel, les gestes concrets visant la reconnaissance envers le personnel, la poursuite des activités prévues concernant l'éthique et les valeurs ainsi que l'évaluation du climat de travail.

5.2.1 Formation

Le nombre de jours consacrés au développement continu de l'expertise et des compétences du personnel du Centre a atteint 86 % de la cible fixée en début d'année. Les résultats indiquent 12 815 jours de formation par rapport aux 14 883 jours initialement prévus. Ces données incluent les activités de soutien à la formation, telles que la gestion de la formation, la préparation et la diffusion des cours ainsi que l'élaboration de la documentation pédagogique et de référence qui accompagne la formation.

L'écart constaté s'explique, notamment, par le fait que certaines formations ont été reportées au prochain exercice financier afin de permettre la réalisation de nouveaux projets prioritaires.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, le Centre a investi une moyenne de 8,7 jours-personnes dans les activités de formation pour l'ensemble de ses employés, dont 5,8 jours pour la formation en salle et 2,9 jours consacrés par l'employé à l'apprentissage

et à la lecture en milieu de travail. L'an dernier, le Centre avait investi une moyenne de 10,4 jours-personnes pour l'ensemble de son personnel.

Les principaux champs de formation ont porté sur des habiletés professionnelles, sur des connaissances de nature systémique, légale et fiscale ainsi que sur la communication.

5.2.2 Moyens d'échange entre le gestionnaire et son personnel

Plusieurs moyens ont permis de maintenir le dynamisme dans la communication et la circulation de l'information au cours de l'exercice financier 2004-2005. Outre les rencontres du directeur général[4] avec l'ensemble du personnel, les tribunes d'échange des gestionnaires avec leur personnel se sont poursuivies au cours de l'année.

Rencontres du directeur général avec l'ensemble du personnel

Le directeur général a continué ses rencontres semestrielles avec l'ensemble du personnel du Centre. Ces rencontres ont permis, au printemps 2004, de cerner les préoccupations du personnel et d'y répondre, le cas échéant.

Tribunes d'échange

Les tribunes d'échange entre les gestionnaires et leur personnel se sont poursuivies au cours de l'exercice financier, et ce, à tous les niveaux de gestion. Outre les rencontres semestrielles du directeur général avec l'ensemble du personnel, les directeurs ont également tenu des rencontres avec l'ensemble de leur personnel, au minimum deux fois au cours de l'exercice financier. En ce qui concerne les chefs de service ou les chefs d'équipe de la Direction des services administratifs et techniques, des rencontres ont eu lieu régulièrement.

Ce concept a la principale caractéristique de fournir aux employés la possibilité d'exprimer leurs préoccupations à leur gestionnaire. Cette façon de faire permet aussi aux gestionnaires de trouver, de concert avec les employés, des solutions novatrices aux préoccupations soulevées, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à la mobilisation du personnel.

5.2.3 Reconnaissance envers le personnel

La reconnaissance envers le personnel demeure l'une des valeurs de gestion importantes du Centre. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2004-2005, les comités formés d'employés et de gestionnaires ont organisé diverses activités de reconnaissance et de ressourcement axées sur la qualité de vie au travail dans chacun des bureaux régionaux, à la Direction des services administratifs et techniques et au Bureau du directeur général.

---

4. Au début de l'exercice financier 2004-2005, c'est M. Jean-Guy Tessier qui était le directeur général du Centre. M^me^ Carole Imbeault a ensuite succédé à M. Tessier, ce qui explique pourquoi il est question ici du directeur général au lieu de la directrice générale.

5.2.4 Réflexion sur l'éthique et les valeurs

Le Centre a continué en 2004-2005 de mener les autres activités prévues au dossier de l'éthique, notamment par la poursuite de la diffusion des valeurs de Revenu Québec et de celles du Centre ainsi que le développement d'un répertoire de cas éthiques. La collecte et le suivi dépersonnalisé de ces cas visent l'amélioration des façons de faire par la modification des règles pouvant découler de situations vécues. De plus, on trouve dans l'intranet un site qui regroupe toutes les informations utiles concernant l'éthique.

En outre, 25 personnes, réparties dans les six directions régionales, la Direction des services administratifs et techniques ainsi que le bureau de la directrice générale, ont été désignées et formées pour accompagner les personnes vivant une situation problématique d'ordre éthique. Elles constituent maintenant le réseau des personnes-ressources. La liste de ces personnes est aussi disponible pour l'ensemble du personnel dans l'intranet.

5.2.5 Évaluation du climat de travail

Ce projet d'envergure concerne la réalisation d'une étude, comme celle menée en 2002, qui a trait à l'évaluation du climat de travail. Cette évaluation a été faite par l'ensemble du personnel du Centre afin de voir si la mise en place des améliorations donnant suite à la première évaluation a eu des effets positifs et de relever les acquis ainsi que les améliorations possibles. Au cours de l'automne 2004, tout le personnel du Centre a répondu à un questionnaire dont la compilation des résultats permettra d'élaborer et de mettre en œuvre, au cours du prochain exercice financier, un plan d'action ciblé pour chacune des unités de travail pour l'amélioration du climat de travail.

5.3 Mise en œuvre de nouveaux cadres de référence

En 2004-2005, le Centre a produit deux documents, sous forme de brochures, qui donnent suite aux résultats de l'évaluation du climat de travail conduite au Centre en 2002. Le premier s'intitule *La reconnaissance au travail, une priorité pour le Centre de perception fiscale* et le second *La gestion du rendement (cadre de référence)*.

Ces deux brochures, qui servent aujourd'hui de guides dans l'action, sont le fruit de nombreux échanges entre le comité de gestion, les gestionnaires et le personnel.

5.4 Indicateur sur la gestion des ressources humaines

Dans le cadre de la gestion des ressources humaines, le Centre tient à jour un registre de ses effectifs qui permet d'obtenir certaines données statistiques, notamment en ce qui concerne la mobilité.

Le taux de mobilité a trait aux départs volontaires du personnel du Centre. Il ne concerne que le personnel régulier. Un départ volontaire peut être une démission, une mutation ou une promotion à l'extérieur du Centre.

Pour l'exercice financier 2004-2005, le taux de mobilité du personnel observé au Centre se situe à 2,3 %, comparativement à 2,5 % en 2003-2004. Les promotions vers d'autres directions générales de Revenu Québec expliquent le tiers des départs volontaires.

6. Réalisation de dossiers particuliers

Conformément au *Plan d'action 2003-2004*, le Centre a réalisé d'autres projets qui contribuent à améliorer sa performance et ses services aux citoyens et aux entreprises.

6.1 Prise en charge du traitement de la non-production de déclarations et de sommaires

Amorcé dans le cadre d'un projet pilote en 2003-2004, afin de profiter au maximum des avantages technologiques du centre d'appels, le traitement par procédures de la non-production des déclarations de taxes et de retenues à la source ainsi que des sommaires a été confié au Centre le 1er avril 2004. Ce traitement était effectué auparavant par d'autres directions générales de Revenu Québec. Il en résulte que le Centre est maintenant responsable du traitement de l'ensemble de la régularisation par procédures de la non-production, en ce qui a trait aux déclarations de taxes et de retenues à la source.

Cette première année a été caractérisée par la définition des processus de travail propres au centre d'appels de même que par le traitement de l'inventaire accumulé.

6.2 Expertise du Centre à la disposition de Revenu Québec et d'autres organismes

Concernant Revenu Québec, le Centre a mené un projet pilote en matière d'inscription à risque des entreprises. La première phase du projet pilote, qui s'est déroulée au printemps 2004, consistait à effectuer le développement requis pour la réalisation du projet. Revenu Québec a renouvelé son enveloppe budgétaire pour la réalisation de la deuxième phase, qui se tiendra entre décembre 2004 et mars 2006.

Sur le plan gouvernemental, dans le cadre des travaux de modernisation, le Centre a poursuivi sa participation à une réflexion, conjointement avec trois autres ministères, sur l'opportunité d'envisager le regroupement de certains centres de recouvrement.

Les recommandations issues de cette étude sont guidées par les solutions permettant de faire des gains d'efficacité, de réaliser ces activités à moindre coût et d'améliorer les services aux citoyens.

Le 23 décembre 2004, le rapport concernant cette étude a été déposé au Secrétariat du Conseil du trésor.

6.3 Révision du processus de la chaîne de traitement des cas de faillites et de propositions

En 2001-2002, le Centre a amorcé une révision des processus d'insolvabilité. En 2002-2003, il a documenté les processus touchés par la révision. En 2003-2004, le Centre a poursuivi la révision de ces processus d'insolvabilité.

En 2004-2005, le Centre a mis en œuvre les recommandations découlant de la révision et complété la description des processus de traitement des dossiers en matière de proposition concordataire et de proposition de consommateur.

La description des processus de traitement en matière de faillite sera complétée au cours du prochain exercice.

6.4 Optimisation de la technologie du Centre

Afin que le centre d'appels possède les meilleures conditions de fonctionnement, grâce à la technologie, le Centre a lancé un appel d'offres permettant de remplacer le générateur d'appels. Selon les normes en vigueur, le plus bas soumissionnaire a été retenu. Les essais permettant de déterminer la conformité du produit proposé seront effectués au début de l'exercice 2005-2006. Advenant que la solution soit retenue, le fournisseur procédera au développement personnalisé, au transfert des paramètres de fonctionnement et formera le personnel du Centre. Par la suite, le générateur sera installé en vue de la mise en opération.

Également, plusieurs améliorations systémiques ont été apportées pour optimiser le traitement de la non-production.

6.5 Participation aux travaux reliés aux refontes des systèmes comptables de Revenu Québec

Les refontes des systèmes comptables de Revenu Québec concernent l'impôt des particuliers, l'impôt des sociétés et le traitement de la taxe sur les produits et services (TPS).

Le Centre participe à plusieurs comités de travail qui ont pour rôle de s'assurer que les systèmes comptables de Revenu Québec demeurent sécuritaires, fiables et compatibles avec les différents systèmes utilisés pour le recouvrement des créances.

En ce qui concerne la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, les travaux ont porté sur la réalisation de la première phase, qui touche le volet de la reconnaissance de l'identité des particuliers. D'autres travaux ont porté sur l'architecture et le développement des fonctionnalités relatives au système de comptabilité.

En ce qui a trait à l'impôt des sociétés, la conversion des données comptables vers le système « Tenir les comptes » sera faite en novembre 2005. À cette occasion, les systèmes de perception subiront des changements importants.

Quant à la TPS, les travaux relatifs à l'architecture fonctionnelle ont démarré. Les travaux de réalisation ont débuté pour certains systèmes. Des travaux de modification à l'architecture conjointe sont en cours de même que l'élaboration des nouvelles chartes de communication conjointes. L'analyse détaillée des comptes TPS a débuté et la révision des profils de sécurité pour les systèmes visés se poursuit.

7. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes

7.1 Rencontre du Comité consultatif

Le Comité consultatif a été constitué afin de conseiller la sous-ministre du Revenu concernant :

- les orientations stratégiques et les objectifs triennaux du Centre ;
- les changements à apporter à la convention de performance et d'imputabilité ;
- les indicateurs de performance, de productivité et de qualité de service à fixer au Centre dans le cadre du plan d'action annuel ;
- l'atteinte par le Centre des objectifs fixés.

Ce comité s'est réuni en octobre 2004.

7.2 Rencontre du Comité gouvernemental de suivi

Le Comité gouvernemental de suivi réunit des personnes représentant le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère des Finances et le Centre. Il est chargé d'assurer le suivi des activités du Centre et des résultats obtenus.

Le Comité s'est réuni en juin 2004. Les principaux sujets discutés ont été :

- la reddition de comptes de l'exercice financier 2003-2004 et la planification 2004-2005 ;
- les résultats de 2003-2004 dans le cadre de l'entente de gestion conclue avec le Secrétariat du Conseil du trésor ;
- le projet pilote relatif au traitement par le centre d'appels de la non-production en matière de déclarations de taxes et de retenues à la source ;
- le projet pilote concernant l'inscription des entreprises à risque aux fichiers des taxes.

7.3 Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Revenu Québec rend compte dans son rapport annuel de gestion des principales exigences gouvernementales concernant la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et le programme gouvernemental d'accès à l'égalité.

Cette reddition de comptes inclut le Centre, qui applique ces politiques.

8. Évolution des résultats du Centre

8.1 Évolution du recouvrement des créances fiscales et alimentaires

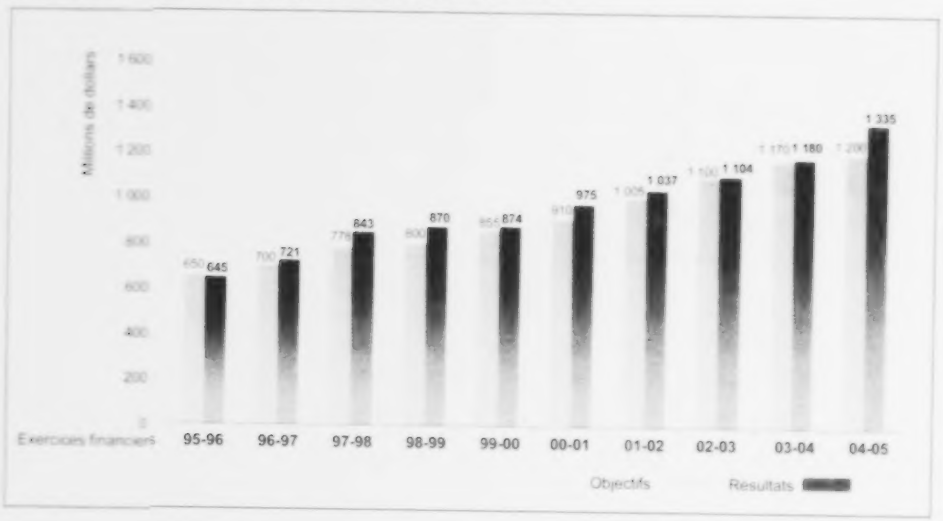
8.1.1 Recouvrement des créances fiscales

Le Centre a été mis sur pied en vue d'améliorer le recouvrement des créances fiscales confiées par Revenu Québec. Le tableau qui suit présente l'évolution des résultats du Centre.

Le tableau ci-dessous démontre que les créances fiscales recouvrées par le Centre ont considérablement augmenté au cours des dix dernières années. Elles passent de 645 millions de dollars, en 1995-1996, à 1 milliard 335 millions en 2004-2005, soit une augmentation de 107 %.

Ces résultats s'expliquent principalement par le rendement et la mobilisation du personnel, la révision des processus de recouvrement, la mise en œuvre du système de perception intégré des créances (SPIC) et du centre d'appels depuis 1998-1999 ainsi que par l'ajout de ressources affectées aux activités de recouvrement au cours des exercices financiers 2002-2003 et 2003-2004.

Graphique 2 – Évolution du recouvrement des créances fiscales



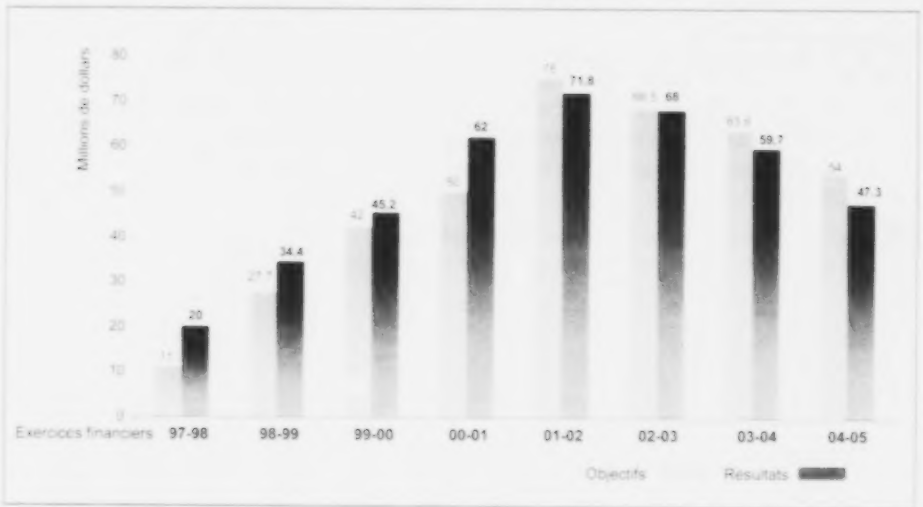
8.1.2 Recouvrement des créances alimentaires

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des créances alimentaires recouvrées par le Centre au cours des huit dernières années.

Ces résultats s'expliquent par le rendement du personnel, les gains de productivité découlant de la révision des processus de recouvrement, la mise en œuvre du SPIC et l'ajout de ressources affectées aux activités de recouvrement jusqu'en 2001-2002. Pendant les exercices 2001-2002 et 2002-2003, les recettes étaient plus élevées, puisque des inventaires accumulés ont été traités. Les effectifs ont été réduits à partir de 2002-2003 pour tenir compte de la diminution des arrivages de dossiers ainsi que de la diminution du nombre et du solde total des dossiers en inventaire.

Il est à noter que le Centre est en contrôle de ses inventaires.

Graphique 3 – Évolution du recouvrement des créances alimentaires

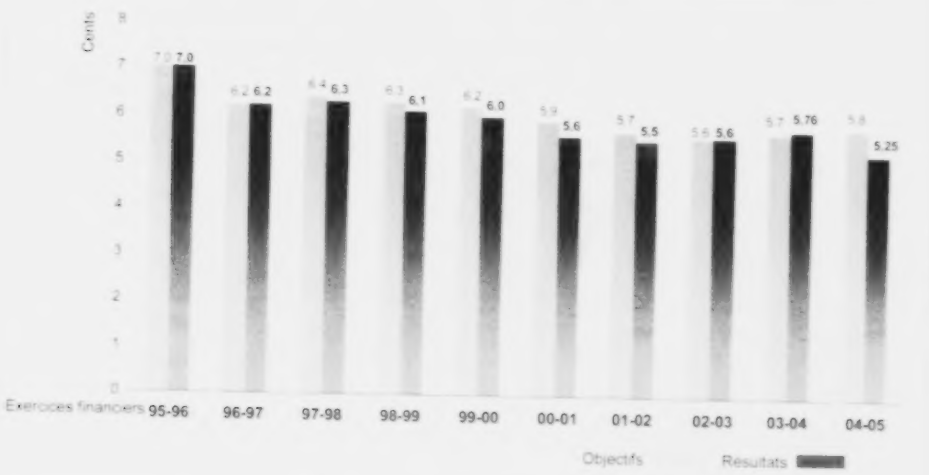


8.2 Évolution du coût par dollar recouvré pour les créances fiscales et alimentaires

8.2.1 Coût par dollar recouvré – Créances fiscales

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du coût par dollar recouvré au cours des dix dernières années. On y constate notamment que le coût par dollar recouvré, en 1995-1996, se situait à 7 ¢ alors qu'il se situe, au terme de l'exercice financier 2004-2005, à 5,25 ¢ par dollar recouvré. L'augmentation du coût unitaire au cours des exercices 2002-2003 et 2003-2004 s'explique par un traitement personnalisé pour un plus grand nombre de créances ayant des soldes moins élevés.

Graphique 4 – Évolution du coût par dollar recouvré – Créances fiscales

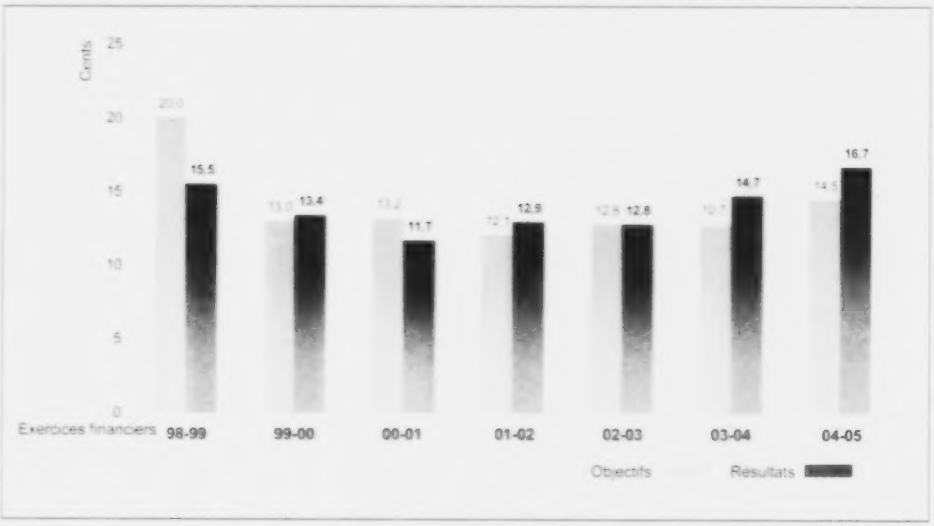


8.2.2 Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du coût par dollar recouvré au cours des sept dernières années.

La hausse du coût par dollar recouvré observée pour 2004-2005 s'explique principalement par la diminution de l'ordre de 38,5 % des nouveaux dossiers reçus en provenance de la DPPA, qui les traite, et par un degré de difficulté de traitement plus élevé pour les dossiers en inventaire.

Graphique 5 – Évolution du coût par dollar recouvré – Créances alimentaires

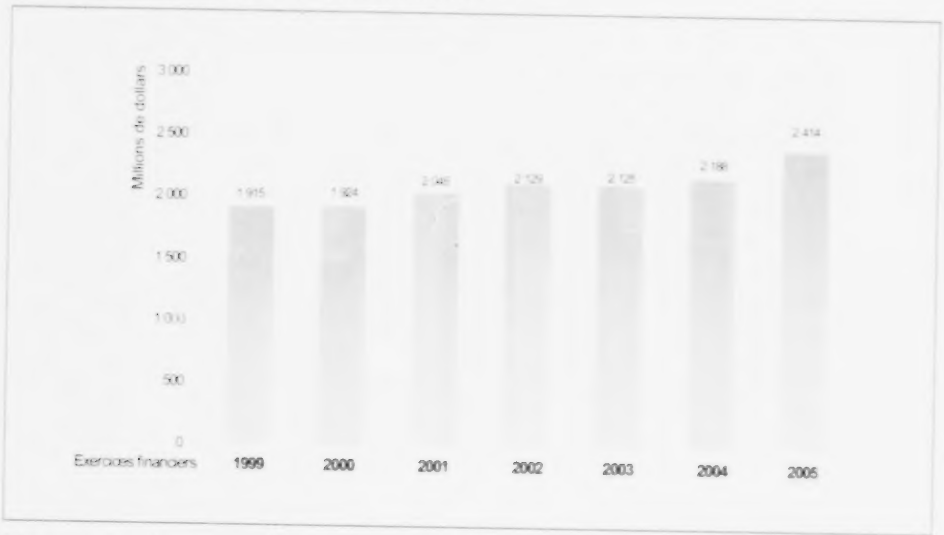


8.3 Évolution des comptes débiteurs fiscaux

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des comptes débiteurs au cours des sept dernières années. On constate que l'évolution de ces comptes débiteurs est sous contrôle, malgré une augmentation constante de la facturation de Revenu Québec. En effet, les sommes facturées sont passées de 1 milliard 586 millions de dollars en 1998-1999 à 2 milliards 301,9 millions (données préliminaires) en 2004-2005. L'accroissement des arrivages de nouvelles créances explique en partie l'augmentation des comptes débiteurs fiscaux.

Par ailleurs, la direction du Centre a maintenu le cap sur l'amélioration de la qualité de ses comptes débiteurs en inventaire, notamment par la radiation de ses créances irrécouvrables et le traitement des créances plus âgées. Les comptes en inventaire sont en moyenne plus jeunes et plus facilement recouvrables, ce qui laisse présager, par conséquent, un meilleur recouvrement pour les années à venir.

Graphique 6 – Évolution des comptes débiteurs fiscaux



L'annexe 3 présente un tableau qui fait état des comptes débiteurs de Revenu Québec au 31 mars 2005. Il détaille le montant des comptes débiteurs par lois selon l'âge du compte.

8.4 Évolution des revenus

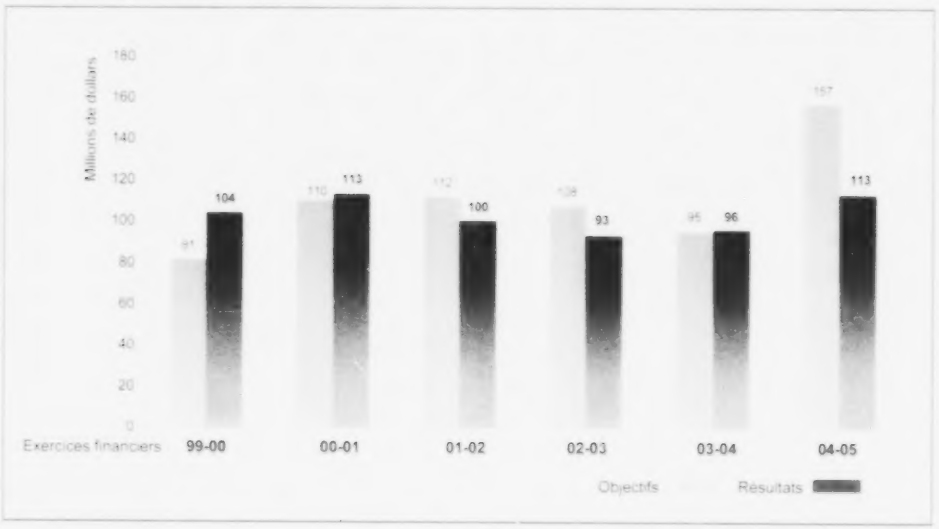
Le tableau ci-dessous montre l'évolution des revenus depuis six ans.

Le Centre génère des revenus pour le gouvernement lorsqu'il s'assure que les mandataires en défaut produisent leurs déclarations manquantes en matière de taxes et de retenues à la source.

Depuis 2001, on trouve de moins en moins de cas de non-production dans les dossiers du Centre. Le traitement assidu de ces dossiers a eu pour effet d'augmenter l'autocotisation.

En 2004-2005, le Centre a pris en charge le traitement par procédures de la non-production des déclarations de taxes et de retenues à la source ainsi que des sommaires, qui était effectué auparavant par d'autres directions générales de Revenu Québec. L'écart entre les résultats et l'objectif fixé provient d'un ralentissement constaté dans les premiers mois de l'exercice financier en raison de la mise en place des nouvelles équipes de travail et du traitement de l'inventaire accumulé, qui présentait un potentiel de revenus plus bas.

Graphique 7 – Évolution des revenus



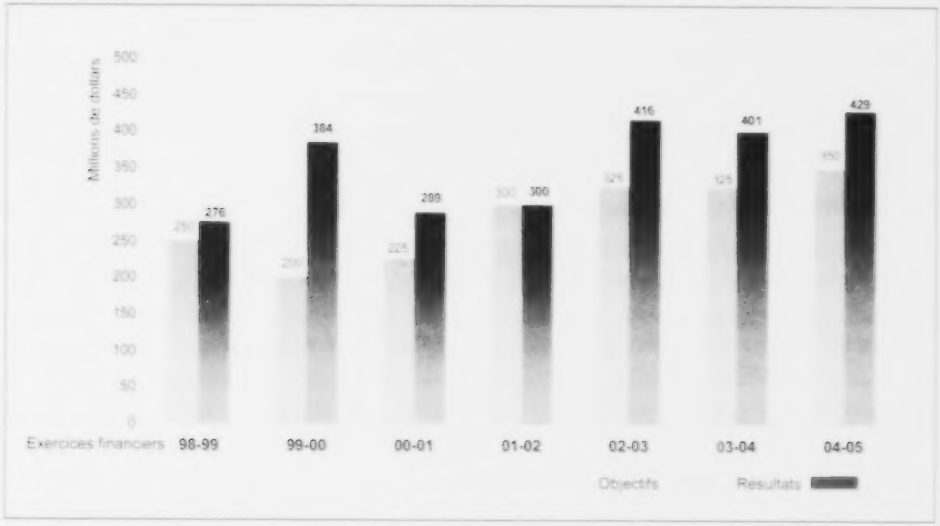
5. Le tableau ne tient pas compte des données liées à la TPS.

8.5 Évolution des radiations et des annulations de créances

Le tableau[6] ci-dessous illustre l'évolution des radiations et des annulations au cours des sept dernières années.

Comme le système de perception intégré des créances (SPIC) est davantage utilisé dans le processus de radiation depuis le début de l'exercice 2001-2002, cela permet une grande efficacité dans le traitement des dossiers de radiation et d'annulation de créances fiscales. En outre, depuis l'exercice financier 2002-2003, le Centre a affecté plus de ressources que prévu aux activités de radiation et d'annulation dans le but de traiter certaines créances jugées irrécouvrables et, ainsi, de mieux délimiter le bassin de comptes récupérables.

Graphique 8 – Évolution des radiations et des annulations de créances fiscales



6. Le tableau ne tient pas compte des données liées à la TPS.

8.6 Autres indicateurs de performance – Recouvrement des créances fiscales

8.6.1 Taux de récupération des créances fiscales

Cet indicateur permet de mesurer la performance du Centre en ce qui concerne le contrôle des arrivages de créances à recouvrer (excluant la TPS) durant l'année financière. Il consiste à comparer les sommes recouvrées aux arrivages de nouvelles créances fiscales confiées au Centre durant l'année.

$$\frac{\text{Recettes réelles}}{\text{Arrivages de créances exigibles}} = \frac{1\,146{,}4\ \text{M\$}}{1\,664{,}8\ \text{M\$}} = \mathbf{69\ \%}$$

La cible pour l'exercice 2004-2005 était de 70 % et le résultat de 2003-2004 de 68 %. Bien que le Centre a augmenté ses recettes fiscales de 121,5 millions de dollars (12 %), l'augmentation des arrivages de créances de 147,6 millions de dollars (10 %) fait en sorte que le taux de récupération des créances fiscales n'a pas atteint l'objectif prévu.

8.6.2 Indice de contrôle de l'inventaire

Cet indice permet d'évaluer la performance du Centre en ce qui concerne le contrôle de l'inventaire des créances (excluant la TPS) au cours de l'exercice financier.

$$\frac{\text{Recettes réelles + créances recommandées à la radiation}}{\text{Arrivages de créances exigibles}} = \frac{1\,146{,}4\ \text{M\$} + 428{,}9\ \text{M\$}}{1\,664{,}8\ \text{M\$}} = \mathbf{0{,}95}$$

La cible pour l'exercice 2004-2005 était de 1,00 et le résultat de l'exercice 2003-2004 de 0,94. Le Centre a augmenté ses recettes fiscales de 121,5 millions de dollars (12 %) et les créances recommandées à la radiation de 7 %, ce qui explique l'augmentation par rapport à l'exercice 2003-2004. Toutefois, l'augmentation des arrivages de créances de 147,6 millions de dollars (10 %) a rendu l'objectif de 1,00 inatteignable. Ce résultat indique une légère augmentation de l'inventaire, puisque le Centre n'a pas pu recouvrer ou radier un total de créances équivalant aux arrivages.

8.6.3 Délai moyen de règlement

Ce ratio mesure, en temps, l'efficacité du Centre à traiter et à régler ses dossiers fiscaux.

$$\frac{\text{Sommation du nombre de jours entre la création et la fermeture d'un dossier pour tous les dossiers réglés}}{\text{Nombre de dossiers réglés}} = \frac{150\,669\,078}{257\,862} = \textbf{584 jours}$$

Ce délai concerne tous les dossiers réglés dans différents secteurs d'activités et tient compte de la période où un dossier fait l'objet d'une entente de paiement.

En retranchant les dossiers du secteur de la radiation et des faillites, dont le délai de traitement est plus long compte tenu de leur complexité, ainsi que la période durant laquelle les dossiers sont sous entente (couvrant la totalité de la créance), le délai moyen de règlement est alors de 381 jours.

En 2003-2004, le délai moyen de règlement était de 557 jours pour l'ensemble des dossiers.

8.7 Perspectives pour les prochaines années

Le Centre essaie de conserver un bon contrôle des comptes débiteurs de Revenu Québec. Le niveau des comptes débiteurs est en relation directe avec les montants facturés par ce dernier. Il est question de facturation ou de cotisation débitrice lorsqu'un contribuable, une société ou un mandataire ne verse pas le montant dû lors de la production d'une déclaration.

La Direction générale des particuliers, la Direction générale des entreprises et la Direction générale de la législation et des enquêtes de Revenu Québec délivrent aussi des cotisations débitrices à la suite de vérifications ou d'enquêtes. La facturation a augmenté considérablement au cours des derniers exercices, passant de 1 milliard 864,9 millions de dollars, en 2000-2001, à 2 milliards 68,7 millions en 2003-2004. Le montant préliminaire pour 2004-2005 est de 2 milliards 301,9 millions de dollars. Cette facturation à la hausse provoque nécessairement une augmentation des arrivages de créances au Centre. Les arrivages de créances sont passés de 1 milliard 206,3 millions de dollars, en 2000-2001, à 1 milliard 664,8 millions en 2004-2005.

Le contrôle des comptes débiteurs de l'État demeure toujours un défi pour le Centre. Aussi, le Centre compte poursuivre l'optimisation du centre d'appels, la formation des percepteurs et la révision de certains processus.

Annexes

Annexe 1

États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2005

Annexe 2

Analyse de la variation des postes financiers

Annexe 3

État des comptes débiteurs au 31 mars 2005

Annexe 4

Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité

Annexe 1

États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2005

Fonds de perception

Opérations et excédent pour l'exercice terminé le 31 mars 2005

Revenus	Budget annuel	2005 (Non vérifiés)	2004 (Non vérifiés)
Honoraires de perception (note 3)			
Revenu Québec	50 852 500 $	52 742 684 $	47 936 916 $
Fonds des pensions alimentaires	7 448 000	7 895 400	8 652 753
Fonds de fourniture de biens ou de services	–	304 326	–
Autres fonds spéciaux et organismes	6 081 400	–	6 096 906
Frais de recouvrement (note 4)	19 000 000	21 486 922	20 551 598
Autres revenus	68 400	84 074	879 336
	83 450 300	82 513 406	84 117 509
Frais de fonctionnement et d'administration			
Traitements et avantages sociaux	57 829 417	54 843 350	54 594 569
Honoraires professionnels	3 694 803	4 831 126	4 329 701
Frais de gestion imputés par Revenu Québec			
Perception fiscale et alimentaire	8 756 127	8 510 527	8 447 753
Perception pour d'autres organismes	6 081 400	–	6 096 906
Transport et communication	2 199 769	2 198 395	2 122 852
Loyer	3 805 875	3 542 164	2 933 215
Fournitures et approvisionnements	347 500	294 093	353 776
Entretien et réparations	1 055 609	1 095 314	1 009 963
Matériel et équipement	86 000	245 124	74 812
Autres dépenses	–	59 725	70 022
Perte (gain) sur aliénation d'immobilisations	–	(2 817)	6 604
Perte sur aliénation de frais de développement de systèmes	–	138	8 445
Amortissement des immobilisations	1 319 178	1 119 824	822 498
Amortissement des frais de développement de systèmes	1 400 522	1 230 027	1 887 757
Intérêts (note 5)	–	23	81 419
	86 576 200	77 967 013	82 840 292
Revenu net (perte nette)	(3 125 900)	4 546 393	1 277 217
Excédent au début	11 182 544	11 182 544	9 905 327
Excédent à la fin	8 056 644 $	15 728 937 $	11 182 544 $

Fonds de perception

Bilan au 31 mars 2005

	2005 (Non vérifiés)	2004 (Non vérifiés)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	69 450 $	69 150 $
Débiteurs	358 640	1 532 930
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 6)	13 371 393	12 017 786
Frais payés d'avance	931 096	-
	14 730 579	13 619 866
Immobilisations (note 7)	4 324 291	1 970 406
Frais de développement de systèmes (note 8)	3 693 826	3 366 014
	22 748 696 $	18 956 286 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	6 070 749 $	7 156 331 $
Revenus reportés	949 010	617 411
	7 019 759	7 773 742
Excédent	15 728 937	11 182 544
	22 748 696 $	18 956 286 $

Fonds de perception

État des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars 2005

	2005 (Non vérifiés)	2004 (Non vérifiés)
Activités d'exploitation		
Revenu net	4 546 393 $	1 277 217 $
Rajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	1 119 824	822 498
Amortissement des frais de développement de systèmes	1 230 027	1 887 757
Perte (gain) sur aliénation d'immobilisations	(2 817)	6 604
Perte sur aliénation de frais de développement de systèmes	138	8 445
	6 893 565	4 002 521
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation	(510 789)	564 184
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	6 382 776	4 566 705
Activités d'investissement		
Acquisitions :		
Immobilisations	(3 519 352)	(1 058 498)
Frais de développement de systèmes	(1 557 977)	(1 173 491)
Produit d'aliénation d'immobilisations	48 460	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(5 028 869)	(2 231 989)
Activités de financement		
Versements sur billet à terme	-	(1 950 000)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	-	(1 950 000)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	1 353 907	384 716
Espèces et quasi-espèces au début	12 086 936	11 702 220
Espèces et quasi-espèces à la fin	13 440 843 $	12 086 936 $

Les liquidités du Fonds comprennent l'encaisse et les avances au Fonds consolidé du revenu.

Fonds de perception

Notes complémentaires au 31 mars 2005

1. Constitution et objet

Le Fonds de perception a été constitué le 1er avril 1996 par la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives* (L.R.Q. 1996, chapitre M-31). Il a pour objet le financement des activités de recouvrement. Ces activités consistent à recouvrer et à protéger les sommes dues à Revenu Québec en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des régimes sociaux. Son mandat prévoit également le recouvrement des sommes dues à des créanciers alimentaires lorsque le prélèvement de ces sommes n'a pas pu être assuré par Revenu Québec à l'égard des pensions alimentaires.

En décembre 1999, la *Loi sur le ministère du Revenu* a été modifiée afin que le Fonds de perception puisse être affecté non seulement aux activités de recouvrement énumérées ci-dessus, mais également à celles de perception. Toutefois, le 1er avril 2004, parallèlement à la création du Fonds de fourniture de biens ou de services du ministère du Revenu, le décret numéro 244-2003 a ramené les activités du Fonds de perception exclusivement à celles afférentes au recouvrement des créances du ministère du Revenu et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services du Centre de perception fiscale. Ainsi, les biens et services qui étaient, jusqu'à ce jour, financés par le Fonds de perception et qui sont afférents à la perception des cotisations, des taxes et des autres droits effectuée par le ministre du Revenu, et qui sont versés à certains fonds spéciaux et organismes, seront dorénavant financés par le Fonds de fourniture de biens ou de services.

Le Fonds de perception est administré par le ministre du Revenu. Le mode de gestion, de financement et de fonctionnement du Fonds est prévu dans sa loi constitutive. Les surplus accumulés sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont inscrites à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les autres immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux
Mobilier et équipement de bureau	20 %
Améliorations locatives	20 %
Équipement informatique	25 %
Logiciels	50 %

Frais de développement de systèmes

Les frais de développement de systèmes représentent le coût de développement des systèmes informatiques transférés au Fonds lors de sa création et ceux engagés depuis le début des opérations. Ces frais représentent les coûts engagés pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes liés aux activités du Fonds de perception. Ils sont portés aux opérations sur une période de cinq ans, selon la méthode de l'amortissement linéaire, à compter de leur mise en opération.

3. Honoraires de perception – Revenu Québec

Ces honoraires sont constitués des sommes perçues sur une base de facturation auprès de Revenu Québec, du Fonds des pensions alimentaires et du Fonds de fourniture de biens ou de services pour défrayer le Centre de perception fiscale des coûts directs et indirects qu'il doit assumer pour les activités de recouvrement des créances fiscales et alimentaires ainsi que des autres taxes et droits financés par le Fonds de fourniture de biens ou de services.

En 2003-2004, les honoraires de perception incluaient aussi ceux afférents à la perception des cotisations, des taxes et d'autres droits effectuée par le ministre du Revenu qui, conformément à la loi, sont versés à certains fonds spéciaux et organismes. Depuis le 1er avril 2004, ces honoraires sont comptabilisés par le Fonds de fourniture de biens ou de services.

En vertu de l'entente de gestion conclue le 30 avril 2002 entre le ministre du Revenu et le Conseil du trésor concernant le Centre de perception fiscale, un montant de 5,4 millions de dollars s'est ajouté aux crédits affectés au Fonds de perception pour les exercices 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005 pour le traitement personnalisé des créances fiscales.

4. Frais de recouvrement

En vertu de l'article 12.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, des frais de recouvrement de 10 % sont appliqués sur tout montant dont quiconque est redevable, lorsque le ministre utilise soit une mesure de recouvrement prévue par une loi fiscale, soit un recours légal.

L'article 97.2 de la même loi prévoit qu'une partie des frais de recouvrement, dans la proportion déterminée par le gouvernement, soit versée au Fonds de perception. À compter de l'exercice 2000-2001, le gouvernement a fixé à 100 % la proportion devant être versée au Fonds, en vertu du décret 1231-2000 approuvé en octobre 2000.

Les frais de recouvrement permettent le financement des projets spéciaux de recouvrement et des projets de développement de systèmes informatiques qui contribuent à augmenter les recettes du gouvernement.

5. Intérêts

	2005	2004
Intérêts sur la dette à long terme	– $	80 243 $
Autres	23	1 176
	23 $	81 419 $

6. Avance au Fonds consolidé du revenu

Le ministre des Finances peut, aux conditions qu'il détermine, avancer à court terme au Fonds consolidé du revenu toute partie des sommes constituant le Fonds de perception et qui n'est pas requise pour son financement.

Il peut, inversement, avancer au Fonds des sommes prélevées sur le Fonds consolidé du revenu jusqu'à concurrence d'un montant ne pouvant pas excéder 6 millions de dollars. Les intérêts sur les avances sont calculés au taux préférentiel de la Banque nationale du Canada, en vigueur pendant la durée de ces avances, et sont imputés au Fonds.

Toutefois, la loi précise que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu et ne sont pas présentés dans l'état des opérations et de l'excédent.

7. Immobilisations

	2005			2004
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	4 354 524 $	1 756 119 $	2 598 405 $	526 195 $
Améliorations locatives	999 677	275 029	724 648	250 781
Équipement informatique	2 704 251	1 780 067	924 184	960 947
Logiciels	1 068 501	991 447	77 054	232 483
	9 126 953 $	4 802 662 $	4 324 291 $	1 970 406 $

Au 1er avril 1996, le Fonds a acquis du gouvernement, au coût de un dollar, des immobilisations dont la juste valeur était estimée à 1 337 080 $ à cette date.

8. Frais de développement de systèmes

	2005			2004
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Frais de développement de systèmes	22 041 270 $	18 347 444 $	3 693 826 $	3 366 014 $

Au 1er avril 1996, le Fonds a acquis du gouvernement des systèmes informatiques opérationnels et en développement pour un montant de 1 601 201 $, soit 1 601 200 $ pour les systèmes détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition et un dollar pour les autres systèmes. La juste valeur de ces biens était estimée à 2 374 348 $ à cette date.

9. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds pour l'exercice s'élèvent à 2 794 636 $ comparativement à 2 886 851 $ au 31 mars 2004. Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

11. Système comptable du Fonds de perception

Le 1er octobre 2002, le Centre de perception fiscale a implanté un nouveau système comptable pour la comptabilisation des revenus et des dépenses du Fonds de perception. Le système Avantage intégration permet aussi d'effectuer le suivi budgétaire par centres de gestion et par activités. Il est à noter que les transactions relatives à la paie des employés du Centre de perception fiscale continuent d'être traitées par le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP). Les recettes et déboursés résultant des opérations financières du Fonds de perception sont traités par la Direction de la gestion de l'encaisse du ministère des Finances.

Annexe 2

Analyse de la variation des postes financiers

Aperçu des états financiers

Seuls les postes de plus de 1 000 000 $, ayant eu une variation de plus de 100 000 $ et de plus de 10 % par rapport à l'année précédente, et ceux pour lesquels des événements particuliers ont eu une incidence notable sur les résultats sont présentés ici.

1. L'état des opérations et de l'excédent

1.1 Revenus

1.1.1 Honoraires de perception – Revenu Québec 4 805 768 $

Au 1er avril 2004, le Centre a reçu des budgets additionnels pour la prise en charge des activités de non-production. De plus, des montants supplémentaires provenant du compte de gestion de la TPS ont été accordés au Centre afin de couvrir les coûts liés à l'augmentation de l'utilisation d'ETC. Finalement, des budgets provenant du Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale ont été alloués dans le cadre de projets spéciaux.

1.1.2 Honoraires de perception – Autres fonds spéciaux et organismes (6 096 906 $)

En 2003-2004, les honoraires de perception incluaient aussi ceux afférents à la perception des cotisations, des taxes et d'autres droits effectuée par le ministre du Revenu qui, conformément à la loi, sont versés à certains fonds spéciaux et organismes. Depuis le 1er avril 2004, ces honoraires sont comptabilisés par le Fonds de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec.

1.1.3 Autres revenus (795 262 $)

En 2003-2004, le Conseil du trésor a rajusté à la baisse les banques de congés de maladie de tous les fonds spéciaux. Cette réduction de dépenses des années antérieures a couvert la totalité de la facture de variation des jours de vacances et des congés de maladie.

1.2 Frais de fonctionnement et d'administration

1.2.1 Honoraires professionnels 501 425 $

L'augmentation de la tarification des honoraires de huissiers ainsi que la hausse des coûts concernant les ententes de services expliquent cette variation.

1.2.2 Frais de gestion imputés par Revenu Québec pour la perception pour d'autres organismes (6 096 906 $)

Depuis le 1er avril 2004, les frais de gestion imputés par Revenu Québec pour la perception des taxes et des droits des autres fonds spéciaux et organismes sont facturés au Fonds de fourniture de biens ou de services.

1.2.3 Loyer 608 949 $

La hausse des coûts de loyer est causée par la relocalisation des bureaux régionaux de Montréal et de la Montérégie.

1.2.4 Amortissement des immobilisations 297 326 $

Les coûts supplémentaires pour l'aménagement et l'acquisition du nouveau mobilier lors de la relocalisation de certains bureaux régionaux ont accru la dépense d'amortissement.

1.2.5 Amortissement des frais de développement de systèmes (657 730 $)

La réduction de la charge d'amortissement est attribuable au coût de développement initial du système de perception intégré des créances, qui est presque entièrement amorti.

2. Le bilan

2.1 Actifs

2.1.1 Frais payés d'avance 931 096 $

Les coûts du loyer d'aménagement du bureau de la Montérégie ont été payés en totalité. Cette décision permet au Centre d'économiser les intérêts qui auraient été facturés pour le financement de ces coûts jusqu'à échéance en 2014.

2.1.2 Immobilisations et frais de développement de systèmes 2 681 697 $

Au cours de l'exercice, le Centre a investi 3 519 352 $ en immobilisations, principalement pour les bureaux de Montréal et de la Montérégie, et 1 557 977 $ en frais de développement de systèmes informatiques. En contrepartie, la charge d'amortissement a été de 2 349 851 $ et il y a eu un produit d'aliénation d'immobilisations de 48 460 $. Un gain sur l'aliénation d'actifs de 2 679 $ a été réalisé.

2.2 Passifs

2.2.1 Créditeurs et frais courus (1 085 582 $)

Outre les créditeurs habituels de fin d'exercice, les créditeurs au 31 mars 2005 incluent un montant à payer de 1 043 946 $ à l'égard de la facture de la variation des journées de vacances et des congés de maladie. En 2003-2004, le Conseil du trésor avait annulé cette facture pour les fonds spéciaux par un rajustement rétroactif des banques de congés de maladie. En contrepartie, un créditeur de 1 090 733 $ avait été inscrit pour la perception des autres fonds spéciaux et organismes, qui ne sont plus comptabilisés en 2004-2005 dans le Fonds de perception. De plus, un montant de 1 793 369 $ était inscrit pour les salaires et les avantages sociaux à payer.

Annexe 3

État des comptes débiteurs

au 31 mars 2005 (en millions de dollars)

Lois	Délai administratif	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Loi sur les impôts (particuliers)	52,8	418,1	356,3	91,3	865,7	918,5
Loi sur les impôts (sociétés)	52,1	196,9	129,6	32,1	358,6	410,7
Loi sur les impôts (retenues à la source)	26,5	126,3	103,0	16,5	245,8	272,3
Loi sur la taxe de vente du Québec	27,7	240,8	217,7	54,2	512,7	540,4
Autres lois[1]	25,4	6,6	9,0	14,3	29,9	55,3
Total des créances brutes[2]	184,5	988,7	815,6	208,4	2 012,7	2 197,2
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs						453,8
Moins : provision pour non-réalisation de revenus						(237,2)
Total des débiteurs bruts						2 413,8

1. Ce montant exclut une créance pour laquelle des procédures judiciaires sont en cours et dont l'issue n'est pas encore connue.

2. Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au secteur du vidéopoker et les intérêts cycliques.

Les chiffres du tableau sont provisoires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

L'abolition du délai d'exigibilité (article 27.0.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*) fait que toutes les créances sont exigibles dès la délivrance de l'avis de cotisation. Toutefois, Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.

au 31 mars 2004 (en millions de dollars)

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Loi sur les impôts (particuliers)	81,4	345,9	345,5	91,5	782,9	864,3
Loi sur les impôts (sociétés)	49,6	126,6	123,9	47,9	298,4	348,0
Loi sur les impôts (retenues à la source)	59,9	114,5	98,4	15,7	228,6	288,5
Loi sur la taxe de vente du Québec	37,8	177,3	222,5	49,7	449,5	487,3
Autres lois	1,4	3,5	7,8	14,9	26,2	27,6
Total des créances brutes	230,1	767,8	798,1	219,7	1 785,6	2 015,7
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs						433,1
Moins : provision pour non-réalisation de revenus						(260,5)
Total des débiteurs bruts						2 188,3

au 31 mars 2003 (en millions de dollars)

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Loi sur les impôts (particuliers)	80,0	335,1	365,9	71,0	772,0	852,0
Loi sur les impôts (sociétés)	40,5	113,9	148,7	66,6	329,2	369,7
Loi sur les impôts (retenues à la source)	43,0	120,9	97,9	18,8	237,6	280,6
Loi sur la taxe de vente du Québec	29,1	161,8	224,1	47,1	433,0	462,1
Autres lois	0,8	3,3	8,1	18,5	29,9	30,7
Total des créances brutes	193,4	735,0	844,7	222,0	1 801,7	1 995,1
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs						439,2
Moins : provision pour non-réalisation de revenus						(309,7)
Total des débiteurs bruts						2 124,6

[1] Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au secteur du vidéopoker et les intérêts cycliques.

Annexe 4

Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus dans la convention de performance et d'imputabilité

Indicateurs de performance	Résultats				
	2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Secteur du recouvrement fiscal					
1. Taux de réalisation des recettes prévues	111 %	101 %	100 %	103 %	107 %
2. Coût unitaire par dollar perçu	5,25 ¢	5,76 ¢	5,6 ¢	5,5 ¢	5,6 ¢
3. Taux de récupération des créances fiscales	69 %	68 %	70 %	69 %	68 %
4. Indice de contrôle de l'inventaire	0,95	0,94	1,00	0,92	0,92
5. Délai moyen de règlement	584 jours	557 jours	568 jours	494 jours	387 jours
Secteur du recouvrement alimentaire					
6. Taux de réalisation des recettes prévues	88 %	94 %	99 %	96 %	124 %
7. Coût unitaire par dollar perçu	16,7 ¢	14,7 ¢	12,8 ¢	12,9 ¢	11,7 ¢
8. Délai moyen de la première intervention de recouvrement alimentaire	6 jours	5 jours	5 jours	76 jours	n. d.
9. Taux de dossiers de pension alimentaire pour lesquels la première intervention se fait dans un délai de 30 jours de la réception du dossier physique au Centre			99 %	79 %	s. o.
Pour les nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice 2003-2004, taux de dossiers de pension alimentaire pour lesquels la première intervention se fait dans un délai de 10 jours de la réception du dossier physique au Centre	97 %	93 %	s. o.	s. o.	s. o.
Pour tous les secteurs					
10. Taux de plaintes écrites traitées dans les délais fixés	82 %	90 %	93,5 %	86 %	82 %
11. Taux de correspondance traitée dans les délais fixés	98 %	92 %	86 %	88 %	76 %
12. Taux de satisfaction de la clientèle	non mesuré*	non mesuré*	non mesuré*	non mesuré*	non mesuré*

* Le Centre évalue, à intervalles variables, la qualité des services rendus en vue de mesurer le degré de satisfaction des débiteurs.

Revenu Québec

ADM-500 (2005-10)